



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Tekstiviestituuppauksen vaikutus yrittäjien YEL-vakuutuksen työtulon muuttamiseen

Maritta Voutilainen

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tekstiviestituuppauksen vaikutus yrittäjien YEL-vakuutuksen työtulon muuttamiseen

Maritta Voutilainen
YAMK Päätöksenteon ilmiöt
johtamisessa, kehittämisessä ja
asiakastyössä
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2018

YAMK Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa, kehittämisessä
ja asiakastyössä
Tradenomi (YAMK)

Maritta Voutilainen

Tekstiviestituuppauksen vaikutus yrittäjien YEL-vakuutuksen työtulon muuttamiseen

| | | | |
|-------|------|-----------|----|
| Vuosi | 2018 | Sivumäärä | 82 |
|-------|------|-----------|----|

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia tekstiviestin vaikuttavuutta tuuppauskeinona yrittäjille ja saada heitä korottamaan työtulonsa kattamaan vähintään työttömyysturvan rajan. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, onko viestin tyylillä vaikutusta. Tuuppauskeinoina käytettiin sekä personoitua että objektiivista tekstiviestiä. Tuuppauksella tarkoitetaan keinoa, jonka avulla pyritään ohjaamaan ihmisen käyttäytymistä johonkin tiettyyn tai haluttuun suuntaan, ilman että häneltä evätään muita mahdollisuuksia.

Suomessa yrittäjä vastaa itse oman eläkevakuutuksensa järjestämisestä ja YEL-vakuutuksen työtulon mukaan määräytyy vakuutusmaksut, karttuva eläke sekä yrittäjän sosiaaliturva. Yrittäjä määrittää itse oman YEL-vakuutuksen työtulon tason, eli oman työnsä arvon. Suurimmat ongelmat YEL-vakuuttamisessa ovat alivakuuttaminen sekä työtulon muuttamattomuus. Käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta päätöksentekoon ja käyttäytymiseen vaikuttavat erilaiset ajatusharhat ja -vinoumat. Tässä työssä on myös pohdittu muutamia harhoja, jotka voivat vaikuttaa yrittäjien päätökseen työtulon tasosta, korotuksesta tai muuttamisesta. Lisäksi työssä on käsitelty YEL-vakuutuksen elinkaari sekä avattu työtulon muutokseen liittyvän päätöksenteon prosessia ja pullonkauloja. Tekstiviestituuppauksen avulla pyrittiin vaikuttamaan kriittisimpiin pullonkauloihin työtuloon liittyvässä päätöksenteossa.

Tutkimus tehtiin yhteistyössä erään työeläkevakuutusyhtiön kanssa hyödyntäen heidän YEL-vakuutuskantaansa. Tekstiviestituuppaus toteutettiin syyskuussa 2017. Opinnäytetyössä tutkimus on toteutettu satunnaistettuna kontrolloituna kokeena (eng. randomized controlled trial). Tutkimuksen kohderyhmäksi haettiin kohdeyrityksen vakuutuskannasta yrittäjät, joiden työtulo oli vuonna 2017 alle työttömyysturvan rajan ja joiden tiedoista löytyi matkapuhelinnumero. Lisäksi kohderyhmälle määriteltiin ikäraja ja siitä rajattiin pois ne yrittäjät, jotka ovat jo täyttäneet tai täyttävät 63 vuotta vuonna 2017. Kohderyhmä jaettiin kolmeen eri ryhmään A, B ja C. Ryhmälle A lähetettiin personoitu tekstiviesti ja ryhmälle B objektiivinen informoiva viesti. Ryhmä C toimi vertailuryhmänä. Jokainen ryhmä koostui tuhannesta eri ikäisestä yrittäjästä, joten tutkimuksessa oli mukana yhteensä 3000 yrittäjää.

Muutosten määrä ei kappalemäärällisesti ollut suuri, mutta ryhmien A ja B työtulojen keskiarvossa tapahtui tilastollisesti merkitsevä muutosta. Kappalemäärällisesti muutoksia tehtiin eniten ryhmässä A, jolle lähetettiin personoitu tekstiviesti. Ryhmässä B oli muutoksia vähemmän, mutta ryhmän työtulojen keskiarvon nousu oli myös tilastollisesti merkitsevä. Vertailuryhmässä C oli muutoksia vain muutama. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että sosiaaliturvasta muistuttaminen tekstiviestillä voi vaikuttaa yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloaan. Useissa kansainvälisissä tekstiviestituuppaustutkimuksissa personointi on ollut yksi parhaiten toimivista tuuppauskeinoina. Myös tässä tutkimuksessa se osoittautui tehokkaaksi tuuppauskeinoksi.

Asiasanat: yrittäjä, YEL-työtulo, YEL-vakuutus, tuuppaus, käyttäytymistaloustiede

Maritta Voutilainen

The influence of text message nudge to entrepreneurs' behavior about changing the YEL income level

Year 2018

Pages

82

The aim of this thesis is to study how a text message as a nudge influences an entrepreneur's behavior. The aim is to get entrepreneurs to raise their Self-employed Persons' Pension Act (YEL) income to cover the level of unemployment rate. The study also wanted to find out if there is any behavioral between different kinds of text message styles. A nudge is a way to influence human behavior in a certain way without rejecting any other choices or possibilities.

In Finland entrepreneurs have the responsibility to arrange their pension insurance (YEL) themselves. The level of YEL income is the base for insurance payments but also the basis for the accruing pension and social security. Entrepreneurs can decide the level of YEL income which is the value of the work. Biggest problems within the YEL insurance are underinsuring and that entrepreneurs are not very active in changing the level of the income. In the area of behavioral economics there are biases and heuristics that affect our decision-making. In this thesis, some biases have been pointed out that might affect an entrepreneur's decisions about the level of the income and changing the income level. The thesis also presents the customer journey map of YEL insurance and bottlenecks and the decision-making process of changing the YEL insurance level. The aim of the text message nudge was to influence the most critical bottlenecks of decision-making.

The study was made in co-operation with a Finnish pension insurance company exploiting their YEL insurance customers. The text message nudge was implemented in September 2017. The study was executed as a randomized controlled trial. The target group of the study were entrepreneurs whose YEL income level was under the unemployment rate and who had a mobile phone number. The age target was entrepreneurs under 63 years. The target group was divided into three different groups A, B and C. The study group A received a personalized text message and group B received an objective and informative text message. Group C was a control group. Every group consisted of 1000 entrepreneurs of different ages and in total, there were 3000 entrepreneurs in the study.

The amount of changes was not remarkable, but in groups A and B there still was a significant change in the level of YEL income. In group A there were more changes than in group B. However, in group B there was also a significant change in the level of YEL income. There were only few changes in control group C, and there was no significant change in the level of YEL income. Based on the results, the text message had an influence on entrepreneurs' behavior to change the level of their income. In many international studies about text messages as a nudge, personalization has been the most effective. In this study personalization also turned out to be a very effective way to nudge.

Keywords: entrepreneur, YEL income, YEL insurance, nudge, behavioral economics, Self-employed Persons' Pensions Act

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 1.1 | Työn tavoite ja toteutus | 8 |
| 1.2 | Keskeiset käsitteet | 8 |
| 1.3 | Työn rakenne | 9 |
| 2 | Työeläkevakuuttaminen ja sen rooli | 10 |
| 2.1 | YEL-vakuuttaminen | 11 |
| 2.2 | Työtulon vaikutuksia | 14 |
| 2.3 | Työtulon taso yleisesti tällä hetkellä | 15 |
| 2.4 | Yrityksen X YEL-vakuutetut asiakkaat | 17 |
| 2.5 | YEL- eläkkeiden rahoittaminen | 19 |
| 3 | Työtulo käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta | 21 |
| 3.1 | Työtulon muuttaminen ja määrittely | 23 |
| 3.2 | Työtulon muuttamiseen ja määrittelyyn liittyviä haasteita | 26 |
| 3.3 | Asenteet ja luottamuspuola | 28 |
| 3.4 | YEL-vakuuttamisen elinkaari | 29 |
| 3.5 | Työtulonmuutoksen päätöksentekoprosessi | 31 |
| 4 | Tekstiviesti tuuppauskeinona | 34 |
| 4.1 | Tuuppauksen suunnittelu | 35 |
| 4.2 | Yrittäjien asiointi ja asiakaspalvelu | 40 |
| 4.3 | Kohdeyrityksen asiakasviestintä | 40 |
| 4.4 | Tekstiviestituuppauksen tutkimisen hyödyt | 41 |
| 5 | Tutkimuksen suorittaminen | 42 |
| 5.1 | Tiedonkeruumenetelmän valinta sekä aineisto | 45 |
| 5.2 | Tutkimuksen kohderyhmä | 46 |
| 5.3 | Tekstiviestikampanjan toteutus | 46 |
| 5.4 | Aineiston analyysi | 49 |
| 5.5 | Reliabiliteetti ja validiteetti | 49 |
| 6 | Tutkimustulokset | 50 |
| 6.1 | Tutkimusryhmät | 51 |
| 6.2 | Tutkimusryhmien T-testit | 54 |
| 6.3 | Muutoksen tehneet yrittäjät | 55 |
| 6.4 | Vaikutus maksutuloon | 60 |
| 7 | Johtopäätökset | 62 |
| 7.1 | Johtopäätökset tutkimustuloksista | 62 |
| 7.2 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi | 63 |
| 7.3 | Tuuppauksen vaikutus työtulojen muutokseen | 64 |

| | | |
|-----|--------------------------------|----|
| 7.4 | Kehittämistyön jatkaminen..... | 65 |
| 7.5 | Pohdintaa | 66 |
| | Lähteet | 68 |
| | Kuviot..... | 73 |
| | Taulukot..... | 74 |
| | Liitteet | 75 |

1 Johdanto

Suomessa yrittäjä vastaa itse oman eläkevakuutuksensa järjestämisestä. Olennainen osa YEL-vakuuttamista on yrittäjän sosiaaliturva, joka on sidoksissa yrittäjän YEL-vakuutuksen työtulon tasoon. Yrittäjä itse määrittelee YEL-vakuutukseen työtulonsa tason, eli oman työnsä arvon. Yrittäjien eläkevakuutus YEL on ainoa lakisääteinen vakuutus, joka on otettava, mikäli työskentelee yrittäjänä Suomessa ja yrittäjän toiminta täyttää eläkelain piiriin kuulumisen edellytykset työpanoksen sekä työtulon osalta. YEL-vakuutuksen perusteella yrittäjälle karttuu työskentelystä eläkettä. (Eläketurvakeskus 2018b.)

Yksi suurimmista YEL-vakuuttamiseen liittyvistä ongelmista onkin alivakuuttaminen sekä työtulon tason muuttamattomuus. Hyvin usein yrittäjät pitävät työtulonsa samalla tasolla, kuin mitä se on ollut vakuutuksen alusta alkaen ja tällöin korotuksena ovat vain vuosittain tehtävät indeksikorotukset. Iso osa yrittäjistä ei ole muuttanut työtuloa lainkaan vakuutuksen voimassaoloaikana. (Salonen 2015, 151.) Moni yrittäjä pitääkin työtuloaan alhaisempana, kuin mitä hänen työnsä arvo oikeasti on ja työtulon taso voi olla sama koko vakuutuksen voimassaolon ajan. Yksi syy alivakuuttamiseen on mahdollisesti halu säästää vakuutusmaksuissa tai epäluottamus eläkejärjestelmää kohtaa.

Alivakuuttaminen vaikuttaa yrittäjän omaan turvaan, joka vakuutukseen sisältyy. Yksi keskeinen YEL-vakuuttamiseen liittyvä työtuloraja on työttömyysturvaan oikeuttava työtulon taso. Työttömyysturvan piiriin pääsyle on alaraja, joka on 12 576 euroa vuodessa vuonna 2018 (Ammatinharjoittajien ja yrittäjien työttömyyskassa 2018). Vuonna 2017 työttömyysturvan piirin raja oli 12 564 euroa vuodessa. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.) Suurin osa yrittäjistä ei vakuuta yrittäjätoimintaa edes työttömyysturvaan riittävällä tasolla. Tämä työttömyysturvan raja on keskeisessä osassa tässä opinnäytetyössä sekä suoritetussa tekstiviestituuppauksessa.

Käyttäytymistaloustieteilijöitä Richard Thaler ja Cass Sunstein (2009) pidetään tuuppauksen eli Nudge kehittäjinä. He kirjoittavat teoksessaan ”Nudge. Improving decisions about health, wealth and happiness”, että tuuppauksen avulla voidaan vaikuttaa erityisesti ihmisten valintoihin. Tuuppaus on keino, jonka avulla pyritään ohjaamaan ihmisen käyttäytymistä johonkin tiettyyn tai haluttuun suuntaan, ilman että häneltä evätään muita mahdollisuuksia. (Thaler & Sunstein 2009, 6). YEL-vakuuttamiseen liittyvät ongelmat saivat tämän työn kirjoittajan pohtimaan, että voisiko yrittäjiä jollakin keinolla saada korottamaan työtuloaan? Ja ovatko kaikki yrittäjät tietoisia mihin kaikkeen työtulon taso vaikuttaa? Yksi yksinkertainen tuuppauskeino voisi olla informatiivinen ja lyhyt tekstiviesti yrittäjille. Tekstiviestin avulla voisi yrittäjiä kannustaa tekemään muutos työtuloon tai ainakin muistuttaa heitä asiasta.

1.1 Työn tavoite ja toteutus

Tämän työn tavoitteena oli tutkia tekstiviestin vaikuttavuutta tuuppauskeinona yrittäjille ja saada heitä korottamaan työtuloaan kattamaan edes työttömyysturvan rajan. Työtulon noustessa paranee yrittäjän sosiaaliturvan taso, eläkettä karttuu paremmin ja myös työtuloon perustuvat vakuutusmaksutulot nousevat. Vakuutusmaksutulojen nousu helpottaisi eläkkeiden maksamiseen liittyvää painetta. Tavoitteena ei kuitenkaan ole tuupata yrittäjiä nostamaan työtuloaan mahdollisimman paljon, vaan työtulon maltillisen korottamisen lisäksi on tavoitteena muistuttaa heitä työtuloon liittyvistä tärkeistä tekijöistä kuten sosiaaliturvasta.

Tuuppauskeinona työssä käytettiin tekstiviestiä ja se lähetettiin erään eläkevakuutusyhtiön yrittäjäasiakkaille. Kohderyhmänä ovat olleet YEL-vakuutetut yrittäjät, joiden YEL-vakuutuksen työtulon taso on ollut alle työttömyysturvaan oikeuttavalla tasolla vuonna 2017. Tuuppauskeinon toimivuuden onnistumista on tutkittu kvantitatiivisella tutkimusotteella. Työssä on hyödynnetty YEL-vakuutetuista saatavia tietoja iästä, sukupuolesta, työtulon tasosta sekä työtulon muutokseen liittyvistä ajankohdista. Tutkimus on tehty hyödyntäen satunnaista kontrolloitua koetta (eng. randomized controlled trial). Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on ”Vaikuttaako sosiaaliturvasta muistuttaminen tekstiviestillä yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloa?”. Tekstiviestin vaikuttavuuden lisäksi haluttiin selvittää, että onko viestien eri tyyleillä eroa.

Itse tekstiviestituuppaus on toteutettu vuonna 2017. Tässä työssä käsitellään kuitenkin YEL-vakuuttamisen eri työtulorajoja vuodelta 2017 sekä vuodelta 2018.

1.2 Keskeiset käsitteet

Työ on monialainen ja seuraavassa kuvataan työn kannalta keskeisiä käsitteitä.

Yrittäjäksi katsotaan henkilö, joka harjoittaa omaan laskuun tai omalla vastuulla taloudellista toimintaa. Mikäli osakeyhtiössä toimiva henkilö omistaa yksin tai perheen kanssa vähintään puolet yrityksestä, luetaan hänet yrittäjäksi. Yrittäjä voi olla työnantajayrittäjä, yksinyrittäjä, freelancer tai ammatinharjoittaja. (Tilastokeskus 2018)

YEL-vakuutus on lakisääteinen yrittäjien eläkevakuutus, jonka mukaan vakuutetaan yksityisten alojen yrittäjät. Yksityisten alojen työntekijät ja yrittäjät vakuutetaan työntekijän eläkevakuutuksen (TyEL) ja yrittäjän eläkelain (YEL) mukaan ja heidän vakuuttamisesta vastaavat työeläkeyhtiöt, eläkesäätiöt ja eläkekassat. (Eläketurvakeskus 2018a.)

YEL-työtulo ja sen taso on koko YEL-vakuuttamisen perusta. Vakuutuksen vakuutusmaksut, eläkekertymä, sosiaaliturva sekä mahdolliset työkyvyttömyys- ja perhe-eläkkeet ovat sidoksissa työtulon tasoon. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.)

Käyttäytymistaloustiede yhdistää psykologiaa ja taloustiedettä. Käyttäytymistaloustieteen mukaan ihminen ei tee aina rationaalisia päätöksiä. Käyttäytymistaloustieteessä pohditaan päätöksentekoon vaikuttavia heuristiikkoja sekä ajatusharjoja. (Heshmat 2017.)

Nudge eli Tuuppaus on keino, jonka avulla pyritään ohjaamaan ihmisen käyttäytymistä johonkin tiettyyn tai haluttuun suuntaan, ilman että häneltä evätään muita mahdollisuuksia. Tuuppauksen tarkoituksena on saada ihminen tekemään päätös ilman, että siihen liittyisi mitään taloudellista palkkiota tai kannustinta. (Thaler & Sunstein 2009, 6.)

Satunnaistettu kontrolloitu koe eli randomized controlled trial (RCT testi) tunnetaan myös nimellä satunnaistettu vertailukoe tai kontrolloitu satunnaiskoe. Satunnaistetut kontrolloidut kokeet ovat yksi vaikuttavimpia ja uskottavimpia tieteellisiä tutkimusastetelmia, jonka avulla voidaan tutkia kausaali- eli syy-seuraussuhteita. Kokeessa on oleellista, että mukana on sekä käsittelyryhmä ja verrokkiryhmä. Arvonta on perusjoukon jaossa tärkeää, jotta käsittelyryhmä sekä verrokkiryhmä ovat vertailukelpoisia. (Forss & Ohtonen 2014, 19-20.)

1.3 Työn rakenne

Tämä työ koostuu johdannon lisäksi kuudesta eri osiosta. Osio kaksi käsittelee yleistä tietoa eläkevakuuttamisesta erityisesti YEL-vakuuttamisen näkökulmasta. Osiossa perehdytään mihin YEL-vakuutuksen työtulon taso vaikuttaa ja mikä on yrittäjien työtulon taso tällä hetkellä. Työtulon tasoa tarkastellaan myös kohdeyrityksen X yritysasiakkaiden osalta. Osion lopuksi käsitellään myös YEL-eläkkeiden rahoittamista.

Osiossa kolme pohditaan yrittäjien työtulon määrittelyä ja muuttamista käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta. Osiossa käsitellään mahdollisia syitä sille, miksi työtuloa ei muuteta ja miksi työtulo pidetään liian alhaisena. Lisäksi tarkastellaan eri tekijöitä, jotka haastavat tänä päivänä yrittäjiä työtulon määrittelyssä. YEL-vakuuttamiseen vaikuttavat voimakkaasti myös asenteet ja luottamuspuola eläkejärjestelmää kohtaan. Tätä näkökulmaa käsitellään osiossa Suomen Yrittäjien (2017) tekemän YEL-järjestelmäkyselyn tulosten avulla. Osiossa käydään läpi myös YEL-vakuuttamisen elinkaari sekä työtulonmuutoksen päätöksentekoprosessi. Nämä perustuvat kirjoittajan omaan työkokemukseen YEL-vakuuttamisen asiantuntijana sekä asiakaspalvelukokemuksiin yrittäjien kanssa.

Tekstiviestiä tuuppauskeinona käsitellään osiossa neljä. Osio koostuu teoriasta tuuppauksen suunnittelulle. Teoriapohja tuuppaukselle koostuu pääsääntöisesti kirjoittajien Ly, Zhao ja Soman (2013) kirjoittamaan artikkeliin ”A Practitioner’s guide to Nudging”, Thalerin ja Sunsteinin (2009) kirjoittamaan teokseen ”Nudge” sekä lyhyesti myös The Behavioral Insights (2012) tiimin luomaan EAST kehykseen. Lyhennys EAST tulee sanoista Easy (helppo), Attractive (kiinnostava), Social (sosiaalinen) ja Timely (oikea-aikainen). Osion lopuksi pohditaan myös tekstiviestin ominaisuuksia tuuppauskeinona sekä tekstiviestituuppauksen tutkimisen hyötyjä niin yleisesti, kuin yrityksen X näkökulmasta.

Itse tekstiviestituuppauksen käytännön toteutusta ja satunnaistetun kontrolloidun kokeen teoriaa käsitellään osiossa viisi. Osiossa käydään läpi, kuinka tekstiviestituuppaus on toteutettu satunnaistettuna kontrolloituna kokeena yhteistyössä erään eläkevakuutusyhtiön kanssa. Tutkimuksessa on hyödynnetty yrityksen X yrittäjäasiakaskantaa. Osiossa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen kohderyhmästä sekä tuloksiin tehtävistä tilastollisista analyyseistä.

Osio kuusi käsittelee tuuppaustekstiviestitutkimuksen tuloksia. Tuloksia on analysoitu SPSS-tilastoanalyysiohjelman avulla. Viimeisenä osiona on johtopäätökset, jossa käydään läpi tutkimustuloksia. Tuloksia käsitellään tutkimuksen hypoteesin näkökulmasta. Osiossa pohditaan myös kehittämistyön jatkamista sekä itse tutkimuksen ja tuuppauksen onnistumista käytännössä.

2 Työeläkevakuuttaminen ja sen rooli

Työeläke on osa sosiaaliturvaa ja eläkkeen tarkoitus on turvata toimeentulo silloin, kun henkilö ei saa palkkaa työntekijänä tai ansiotulua yrittäjänä vanhuuden tai työkyvyttömyyden vuoksi tai jos perheen toimeentulo alenee huoltajan kuoleman vuoksi.

Kokonaiseläkejärjestelmän muodostavat yhdessä kansaneläke ja työeläke. Järjestelmien tavoitteet on jaettu niin, että työeläkkeen on tarkoitus turvata kohtuullinen kulutustaso, kun palkka tai tulo eläketapahtuman seurauksena menetetään. Kansaneläkkeen ja siihen liittyvän takuueläkkeen tarkoitus on taata vähimmäistoimeentulo. (Rantala & Kivisaari 2014, 364-365.) Eläkejärjestelmä on yhteiskunnallisesti merkittävä ja järjestelmään vaikuttavat historialliset sekä yhteiskunnalliset tekijät. Järjestelmä on kehittynyt teollistumisen myötä ja tänä päivänä tärkeimmät järjestelmään vaikuttavat tekijät ovat talouden kasvu, työllisyys ja väestön ikärakenne. Taloudelliset näkymät vaikuttavat voimakkaasti järjestelmän tarpeisiin uudistua ja yksi merkittävä haaste järjestelmälle on väestön ikärakenteen vanheneminen. (Havakka, Niemelä & Uusitalo 2017, 86-87.)

Työeläkejärjestelmään kuuluu usea eri eläkelaji. Eläkelait on suunniteltu yhtenäisten periaatteiden mukaisiksi ja ne on koordinoitu muiden sosiaalivakuutuksien kanssa. Vaikka

henkilö olisikin ollut töissä sekä julkisella sektorilla, että yksityisellä työnantajalla, tarvitsee hänen tehdä vain yksi eläkehakemus. Yhteisesti hallinnoitavien rekisterien ja tietoliikenteen avulla toteutetaan hallinnollista yhteistoimintaa eri eläkelajien kesken.

Työeläkevakuuttaminen sekä työeläkkeiden myöntäminen on osa julkisen tehtävän

hoitamista. Tästä johtuen työeläkelaitoksien toimintaa säätelee perustuslaki ja hallintolaki.

Taulukossa yksi on listattu lait, jotka muodostavat työeläkejärjestelmän. (Rantala & Kivisaari 2014, 366-386.)

| Laki | Lyhenne |
|------------------------------|---------|
| Työntekijän eläkelaki | TyEL |
| Merimieseläkelaki | MEL |
| Kunnallinen eläkelaki | KuEL |
| Valtion eläkelaki | VaEL |
| Yrittäjän eläkelaki | YEL |
| Maatalousyrittäjän eläkelaki | MYEL |

Taulukko 1: Työeläkelajit

Työeläketurvaa koskevasta lainsäädännöstä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö.

Finanssivalvonta puolestaan hoitaa yksityisten alojen työeläkelaitosten, maatalousyrittäjien

ja merimiesten erityiseläkelaitosten valvontaa. Keva on julkisen puolen eläkelaitos ja se

kuuluu valtionvarainministeriön alaisuuteen. Työeläkejärjestelmän hallinto on hajautettu

useammalle työeläkelaitokselle. Työeläkelaitosten tehtävä on vastata työeläkkeiden

myöntämisestä, maksamisesta sekä eläkeneuvonnasta. Kansaneläkejärjestelmän

hallinnoinnista vastaa Kela. Yksityisten alojen työntekijät ja yrittäjät vakuutetaan työntekijän

eläkevakuutuksen (TyEL) ja yrittäjän eläkelain (YEL) mukaan ja heidän vakuuttamisesta

vastaavat työeläkeyhtiöt, eläkesäätiöt ja eläkekassat. (Eläketurvakeskus 2018a.)

2.1 YEL-vakuuttaminen

Mikäli henkilö ei tee työtään työ- tai virkasuhteessa, katsotaan hänet yrittäjäksi. Lisäksi muita

edellytyksiä yrittäjän eläkelain piiriin kuulumiselle ovat ikä, yritystoiminnan kesto ja se, että

työtulon on oltava vähintään määriteltyä minimitasoa. Yrittäjä kuuluu YEL-vakuutuksen

piiriin, mikäli hän on iältään 18-68-vuotias ja yritystoiminnan kesto on vähintään neljä

kuukautta. Vakuutettavan yrittäjän yläikäraja nousee vuosittain vuonna 2017 voimaan

astuneen eläkeuudistuksen myötä. YEL-vakuutuksen mukaan vakuutetaan henkilöt, jotka toimivat ammatinharjoittajina, henkilöt, jotka toimivat avoimen yhtiön yhtiömiehinä tai kommandiittiyhtiön vastuunalaisena yhtiömiehenä. Näiden lisäksi osakeyhtiön johtavassa asemassa olevat henkilöt, jotka omistavat yksin yli 30 prosenttia tai perheenjäsenen kanssa yli 50 prosenttia yhtiöstä tai äänivallasta, vakuutetaan YEL-vakuutuksen mukaan. YEL-vakuuttaminen on pakollista, mikäli kaikki vakuuttamisen edellytykset täyttyvät. (Eläketurvakeskus 2018b.)

Yrittäjän vakuuttamisvelvollisuus alkaa alaikärajan täyttymisen lisäksi siitä päivästä, kun hänen työpanoksensa arvon katsotaan ylittävän minimirajan. Vuonna 2018 YEL-vakuuttamisen minimiraja on 7 656,26 euroa vuodessa. (Työeläkelakipalvelu 2018a.) Yrittäjällä on kuusi kuukautta aikaa ottaa vakuutus itselleen ja vakuutus on laitettava voimaan siitä päivästä lähtien, kun vakuuttamisen edellytykset täyttyvät. Vakuuttamisen laiminlyönti tai myöhässä ottaminen aiheuttaa yrittäjälle vakuutusmaksuihin lisäkustannuksia laiminlyöntikorotuksena. YEL-vakuutus on aina yrittäjän henkilökohtainen vakuutus ja yksi YEL-vakuutus kattaa kaiken yrittäjätoiminnan. Eläkevakuutusyhtiö antaa yrittäjälle vakuutuksesta valituskelpoisen päätöksen, jossa on kerrottu vakuutuksen alkamispäivä sekä YEL-työtulon taso. (Työeläkelakipalvelu 2018b.)

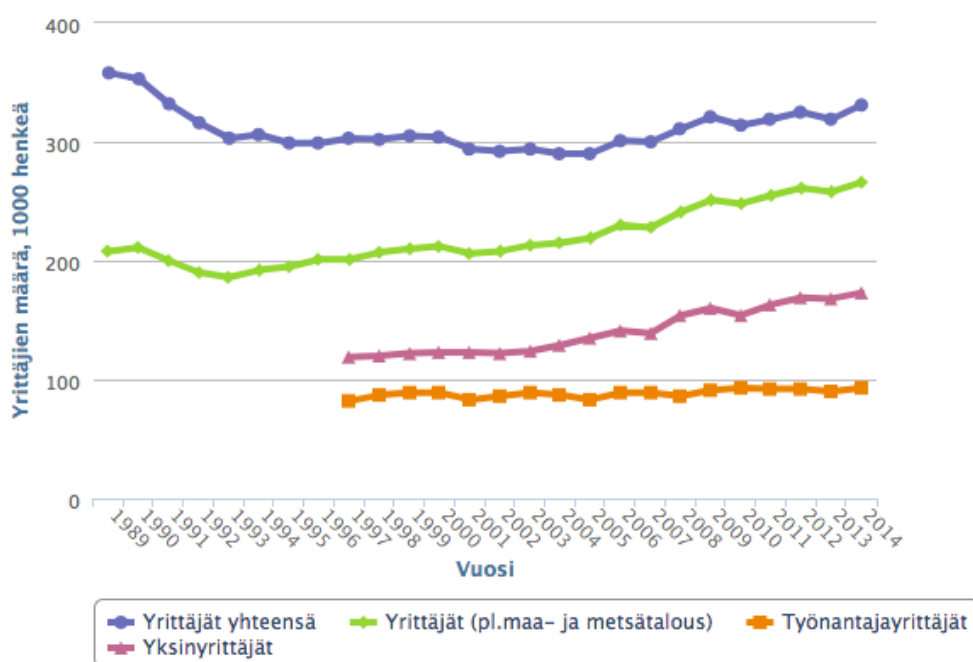
Yrittäjän eläkelaisa (YEL) säädetään yrittäjän eläkevakuuttamisen ja eläketurvan määräytymisestä. YEL:n mukaisen vakuutussopimuksen vakuutusehdoissa on määritelty tarkemmat vakuuttamisen ehdot, jotka on vahvistanut Sosiaali- ja terveysministeriö. Vakuutusmaksuprosentit vahvistetaan myös vuosittain Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta ja vakuutusehdot sekä laskuperusteet ovat samat kaikille eläkevakuutusyhtiöille. (Poutiainen, E. 2015, 35.)

Yrittäjä voi määritellä YEL-vakuutuksen työtulon itse. Työtulon voi määritellä YEL-tulorajojen väliltä. Vuonna 2017 YEL-tulon alaraja oli 7 645,25 euroa vuodessa ja yläraja 173 625,00 euroa vuodessa. Vuonna 2018 alaraja on 7 565,26 euroa vuodessa ja yläraja 173 875 euroa vuodessa. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.) Työttömyysturvan piiriin pääsulle on määritelty oma alaraja, joka on 12 576 euroa vuodessa vuonna 2018 (Ammatinharjoittajien ja yrittäjien työttömyyskassa 2018). Vuonna 2017 työttömyysturvan piirin raja oli 12 564 euroa vuodessa. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.)

YEL-vakuutusmaksu lasketaan Sosiaali- ja terveysministeriön joka vuosi vahvistaman maksuprosentin mukaan yrittäjän YEL-vakuutukseensa määrittelemästä työtulosta. Vuonna 2017 maksuprosentti oli 18-52-vuotiailla sekä yli 62-vuotiailla 24,10 ja 53-62-vuotiailla 25,60. Maksuprosentit ovat samat vuonna 2018. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.) Suurempi maksuprosentti 53-62-vuotiaille yrittäjille on voimassa siirtymäajan vuodesta 2017

vuoteen 2025. Siirtymäaika on osa vuonna 2017 voimaan tullutta eläkeuudistusta. Mikäli yrittäjällä on oikeus aloittavan yrittäjän alennukseen, saa yrittäjä alennusta vakuutusmaksuista 22 prosenttia. Alennus on voimassa vakuutuksen ensimmäisten neljän voimassaolovuoden ajan. Vakuutusmaksut yrittäjä voi maksaa valitsemisensa erissä ja maksut voi jakaa yhdestä kahteentoista erään. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elo 2018.)

Kalenterivuoden vakuutusmaksuista vähintään puolet on maksettava ennen elokuuta. YEL-vakuutusmaksut ovat täysimääräisesti verovähennyskelpoisia ja yrittäjä voi valita vähentääkö maksut omassa vai yrityksen verotuksessa. Yrittäjä voi myös halutessaan hyödyntää YEL-vakuutusmaksuissa joustomahdollisuutta ja taloudellisen tilanteen mukaan joustaa maksuissa joko ylös tai alaspäin. Jouston hyödyntämisen esteenä on tiettyjä reunaehtoja, kuten esimerkiksi voimassa oleva aloittavan yrittäjän alennus, eläkkeellä olo ja maksamattomat vakuutusmaksut. Lisämaksulla yrittäjä voi kartuttaa lisää eläkettä ja toisaalta joustolla alaspäin, yrittäjä voi tilapäisesti pienentää vakuutusmaksuja vaikuttamatta omaan sosiaaliturvaan. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elo 2018.)



*Tilastot työnantaja- ja yksinyrittäjistä saatavissa vuodesta 1997 alkaen.

Kuvio 1: Yrittäjien määrä 1989 - 2014 (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2018)

Vuonna 2016 Suomessa oli YEL-vakuutettuja yrittäjiä yhteensä 203 000. Tästä summasta miesten osuus oli 135 000 yrittäjää ja naisten osuus 68 000 yrittäjää. (Eläketurvakeskus 2018b.) Kuviosta 1 voidaan nähdä, kuinka yrittäjien määrä ei ole merkittävästi kasvanut vuosien aikana, mutta yksinyrittäjien määrä on kokenut selvää kasvua 2000-luvun aikana (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2018). Yrittäjillä on keskeinen rooli Suomen kansantaloudessa

niin veronmaksajina, kuin työllistäjinäkin. Suomeen syntyneistä uusista työpaikoista on vastannut koko 2000-luvun ajan pienet- ja keskisuuret yritykset. (Suomen yrittäjät 2018.) Yrittäjyyden monimuotoisuus on kasvussa ja perinteisten yrittäjien rinnalla voimakasta kasvua on tapahtunut sivutoimisen yrittäjyyden osalta. Tämän lisäksi myös uusi tapa harjoittaa yrittäjyyttä laskutuspalveluiden kautta on yleistynyt. (Salonen 2015, 152-153.)

2.2 Työtulon vaikutuksia

Koko YEL-vakuuttamisen perustana toimii vakuutukseen määritelty työtulo ja sen taso. Vakuutuksen vakuutusmaksut, eläkekertymä, sosiaaliturva sekä mahdolliset työkyvyttömyys- ja perhe-eläkkeet ovat sidoksissa työtulon tasoon. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.) YEL-vakuutus ja vakuutukseen määritelty työtulo on yrittäjien sosiaali- ja eläketurvan perusta. Vakuutukseen määritelty työtulon taso vaikuttaa esimerkiksi mahdollisiin Kelan maksamiin päivärahoihin, kuten sairauspäivä- ja äitiyspäiväraha. Mikäli yrittäjä joutuu sairauden tai tapaturman vuoksi hakemaan työkyvyttömyyseläkettä, on työtulon taso myös se, jonka mukaan työkyvyttömyyseläke lasketaan. Perhe-eläke lasketaan perustuen työtuloon, mikäli yrittäjä menehtyy ja hänellä on perhe-eläkkeeseen oikeutettuja perheenjäseniä. Yrittäjä määrittelee työtulonsa itse. Työtuloa määriteltäessä yrittäjän tulee huomioida oma työpanoksensa yrityksessä, toimiala, liikevaihto sekä korkein työntekijän palkka, mikäli yrityksessä on palkattuja työntekijöitä. (Onnistu Yrittäjänä 2018.)

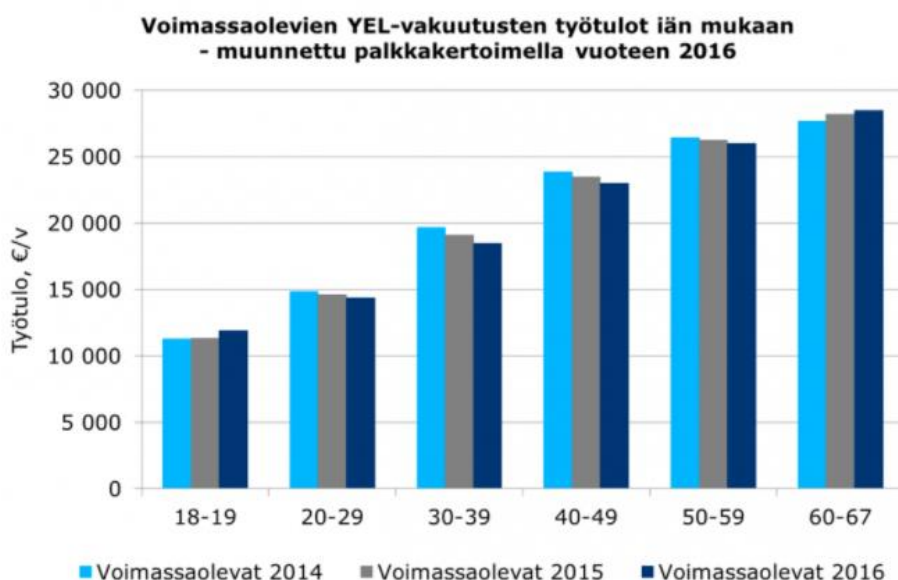
Työtapaturma- ja ammattitautilain (TyTAL) uudistuksen myötä on yrittäjän YEL-vakuutuksen vahvistettu työtulo sidottu tiukemmin yrittäjien tapaturmavakuutukseen. Uudistus astui voimaan 1.1.2016. Yrittäjä voi vakuuttaa työskentelyään vapaaehtoisella tapaturmavakuutuksella, mikäli yrittäjällä on voimassa oleva YEL-vakuutus. (Folksam 2018.) Työtapaturma- ja ammattitautilain mukaan yrittäjä, joka on vakuutettu yrittäjien eläkelain mukaan, voi vakuuttaa työskentelynsä myös tapaturman varalta. Vakuutus laitetaan voimaan niin, että se kattaa yrittäjän eläkelain mukaisen YEL-vakuutuksen työtulon. Yrittäjän vuosityöansiota käytetään ansiomenetykskorvauksen ja perhe-eläkkeen perusteena. Perusteena käytetään työtuloa, joka on ollut voimassa vahinkopäivänä. Tapaturmavakuutus päättyi samaan ajankohtaan kuin yrittäjän eläkevakuutus. (L459/2015)

Yksi olennainen osa YEL-vakuutukseen liittyvää yrittäjän sosiaaliturvaa on työttömyysturva. Työttömyysturvan piiriin pääsyssä on oma määritelty työtuloraja. Jos yrittäjän työtulo on vähintään kyseisellä tasolla, on yrittäjällä oikeus saada Kelan myöntämää peruspäivärahaa työttömäksi jäädessään. Tämä raja vaaditaan myös, jos yrittäjä haluaa liittyä yrittäjien työttömyyskassaan. Kassan jäsenenä yrittäjä on oikeutettu kassan maksamaan päivärahaan. Työttömyysturvan piiriin kuului vuonna 2017, mikäli YEL-vakuutuksen työtulo on ollut vähintään tasolla 12 564,00 euroa vuodessa. Vuonna 2018 työttömyysturvan piiriin pääsyn vuosityötulon minimiraja on 12 576 euroa vuodessa. (Ammatinharjoittajien ja yrittäjien

työttömyyskassa 2018). Yrittäjä voi hakea työttömäksi jäädessään Kelasta työttömyyspäivärahaa, mikäli hän täyttää työssäoloehdon. Yrittäjien kohdalla työssäoloehdon täyttää, mikäli on toiminut yrittäjänä vähintään 15 kuukautta työttömyyttä edeltäneen 48 kuukauden aikana ja työtulo on vähintään 1 048,00 euroa kuukaudessa vuonna 2018. Vuositasolla työtulon tulee olla 12 576 euroa vuodessa. (Kansaneläkelaitos 2018a.) Mikäli yrittäjän YEL-vakuutuksen työtulo ei kata työttömyysturvan piiriin kuulumista, voi hän hakea työttömäksi jäädessään toimeentulotukea. Toimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikkien perheenjäsenten tulot, varat sekä menot. (Kansaneläkelaitos 2018b.) Työttömyysturvaan liittyvä työtulon raja on oleellisessa osassa myös tässä työssä myöhemmin esiteltävässä työtulon korottamiseen liittyvässä tuoppaustekstiviestissä.

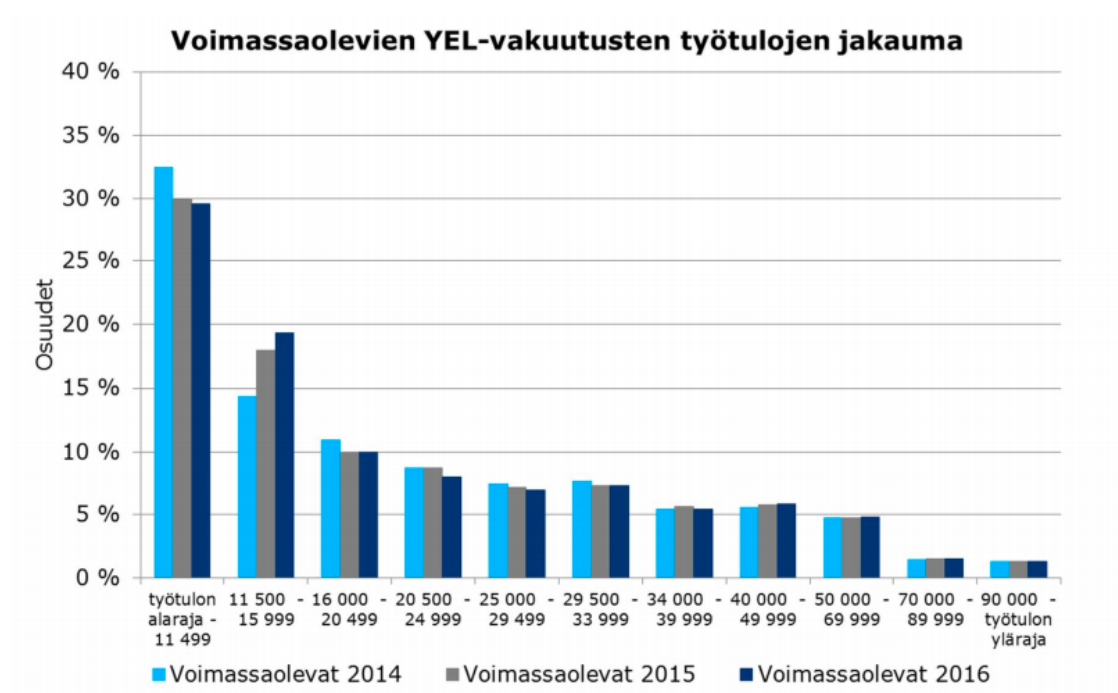
2.3 Työtulon taso yleisesti tällä hetkellä

Suomessa oli vuonna 2016 yrittäjinä 203 000 henkilöä, jotka on vakuutettu YEL-vakuutuksen mukaan. Miehiä on tästä summasta suurin osa 135 000 henkilöä ja naisia 68 000 henkilöä. Keskityötulo oli vuonna 2016 yrittäjillä 23 000 euroa vuodessa. Kuviossa 2 on esitetty kuinka YEL-vakuutetut yrittäjät jakautuvat työtulon ja iän mukaan vuosina 2014-2016. (Eläketurvakeskus 2018b.)



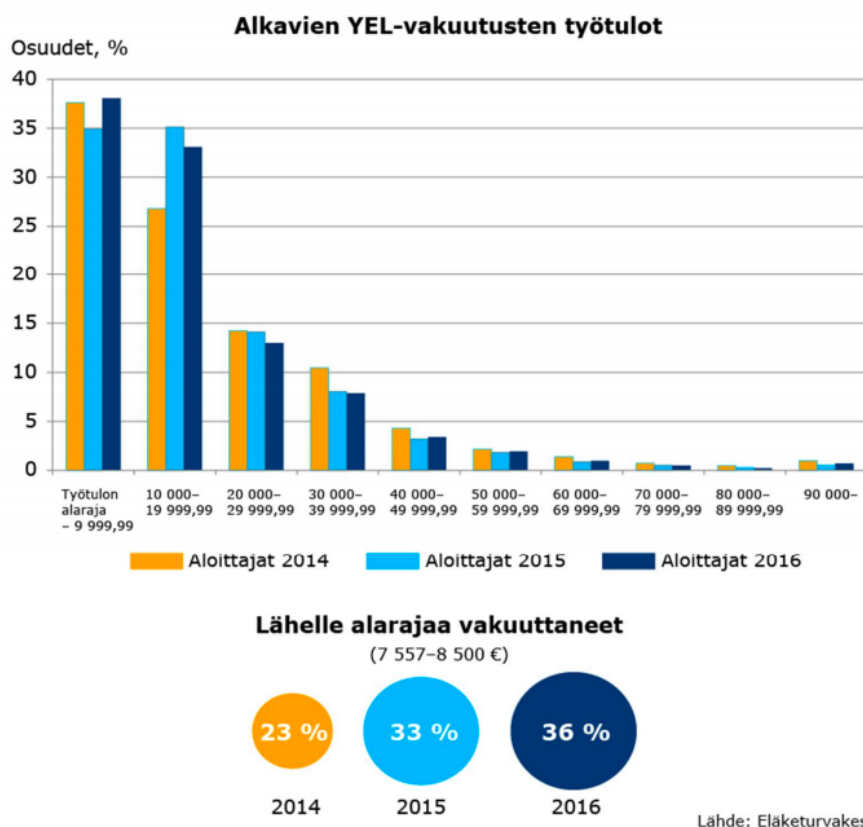
Kuvio 2: YEL-vakuutettujen työtulojen keskiarvot eri kymmenvuotiskäluokissa vuosina 2014-2016 (Eläketurvakeskus 2018c)

Kuviosta 2 voi nähdä, kuinka työtulon taso on hieman noussut vuodesta 2014 vuoteen 2016 pienemmissä ja suurimmissa ikäluokissa. Muissa ikäluokissa työtulon tasossa on ollut pientä laskua. (Eläketurvakeskus 2018c.) Palkkakerrointa käytetään laskettaessa tulevaa työeläkettä ja sen avulla tarkistetaan vuosiansiot eläkkeen alkamisvuoden tasoon (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018). Suurin osa YEL-työtuloihin tehtävistä muutoksista ovat automaattisia työeläkejärjestelmän palkkakertoimen mukaan tehtäviä korotuksia (Poutiainen, E. 2015, 43). Palkkakertoimen mukaan tehdystä korotuksesta johtuen, on tyypillistä, että työtulon taso nousee pikkuhiljaa vuosi vuodelta.



Kuvio 3: Voimassaolevien YEL-vakuutusten työtulojen jakauma (Eläketurvakeskus 2018d)

Kuviosta 3 voidaan nähdä, kuinka voimassa olevista vakuutuksista ja niiden työtuloista suurin osa painottuu työtulon tason pienempään päähän. Vuonna 2016 melkein 30 prosenttia YEL-vakuutetuista on vakuuttanut itsensä YEL:n mukaan alle työttömyysturvan rajan. Tämä vaikuttaa oleellisesti yrittäjien sosiaaliturvaan ja erityisesti oikeuteen Kelan myöntämiin päivärahoihin, mikäli yrittäjä joutuu jäämään työttömäksi. Eläketurvakeskuksen (2015) tekemässä selvityksessä todetaankin, että YEL-vakuuttamisen ongelmana on ollut alusta lähtien YEL-työtulojen matala taso, joka vaikuttaa moni tavoin yrittäjän sosiaaliturvaan. (Knuuti, J. & Palomurto, M. 2015, 103.)



Kuvio 4: Alkavien YEL-vakuutusten työtulot (Eläketurvakeskus 2018d)

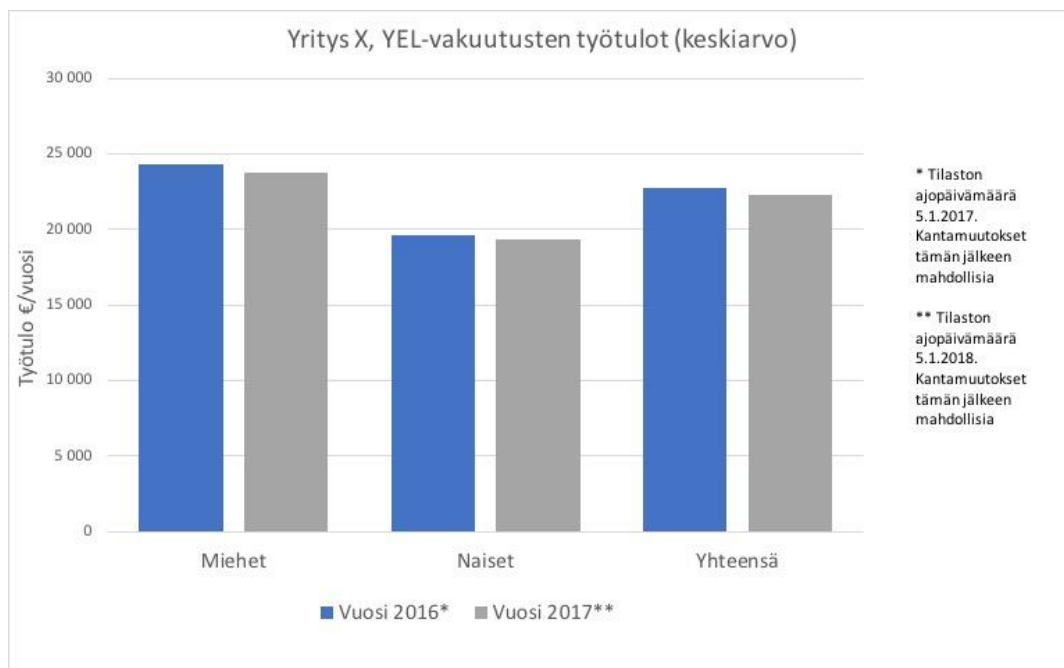
Kuviossa 4 on kuvattu vuosilta 2014, 2015 ja 2016 alkavien YEL-vakuutusten työtulon taso. Kuviossa on nähtävissä kasvava trendi sen suhteen, että YEL-vakuutus otetaan voimaan vakuutuksen alusta alkaen hyvin pienellä työtulolla. Vuonna 2016 jopa 36 prosenttia alkaneista vakuutuksista on otettu voimaan alle 10 000 euron työtulolla, joka ei kata työttömyysturvan rajaa ja näin ollen heikentää aloittavien yrittäjien sosiaaliturvaa. (Eläketurvakeskus 2018d.) Työtulon matala taso on usein lähtöisin jo YEL-vakuutuksen voimassaolon alusta alkaen.

2.4 Yrityksen X YEL-vakuutetut asiakkaat

Tässä työssä esitellään myöhemmin tekstiviestikampanja, joka on toteutettu yhteistyössä erään eläkevakuutusyhtiön kanssa heidän YEL-vakuutusasiakkaita hyödyntäen. Tutkimuksen käytännön toteutus ja tarkempi kuvaus käydään läpi osiossa viisi.

Kohdeyrityksessä X oli vuonna 2017 YEL-vakuutettuja yrittäjiä 35 918 kappaletta (Vuosikertomus 2017.) Kuviossa 5 on kuvattu voimassaolevien YEL-vakuutusten työtulojen keskiarvo vuosilta 2016 ja 2017. Työtulojen keskiarvo sekä miesten että naisten keskuudessa

melko samaa tasoa kuin yleisesti YEL-vakuutettujen osalta. Kuviosta voi nähdä, että kohdeyrityksen naisten YEL-vakuutusten työtulon taso on yleisesti alhaisempi kuin miehillä.



Kuvio 5: Yritys X, YEL-vakuutusten työtulojen keskiarvot vuosina 2016-2017 (Yritys X 2017a; Yritys X 2018a)

Kuviossa 6 on kuvattu yrityksen X yrittäjien YEL-vakuutusten työtulojen taso vuodelta 2016 ikäryhmittäin. Myös yrityksen X YEL-vakuutettujen keskuudessa vallitsee sama tilanne kuin yleisesti työtulojen tasossa ja työtulon taso kohoaa iän myötä. Nuorempien yrittäjien osalta sosiaaliturvan taso on heikompi.



Kuvio 6: Yritys X, YEL-vakuutusten työtulojen keskiarvot ikäryhmittäin vuonna 2016 (Yritys X 2017a)

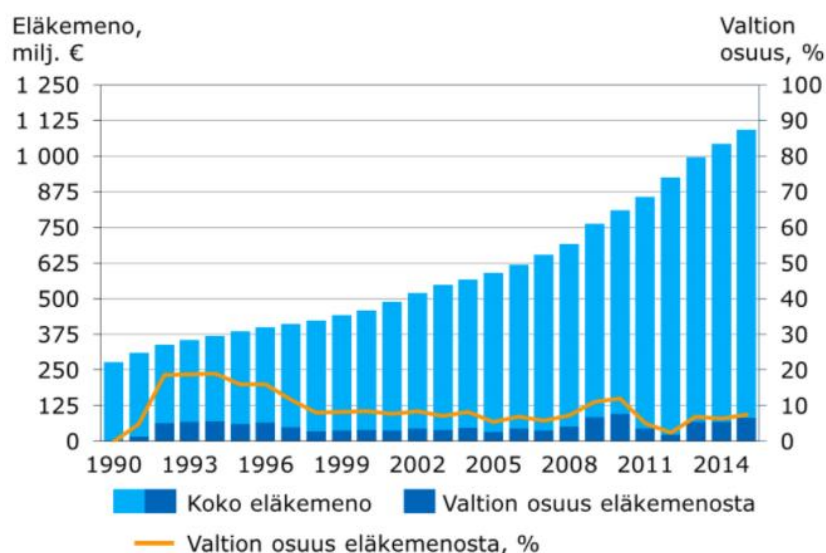
Yrityksen X YEL-vakuutetuista melko iso osa oli vakuutettu alle työttömyysturvan rajan vuonna 2016. Vuonna 2016 YEL-vakuutettuja oli kohdeyrityksessä yhteensä 35 998 kappaletta ja näistä kaikista vakuutetuista 35 prosentilla YEL-vakuutus oli voimassa työtulolla, joka oli alle 11 500 euroa vuodessa. Vuonna 2017 kohdeyrityksen voimassaolevien vakuutusten työtulojen jakauma oli samaa luokkaa kuin vuonna 2016. (Yritys X 2018b.) Vuonna 2016 työttömyysturvaan oikeuttavan työtulon raja oli 12 420 euroa vuodessa (Veritas 2016).

2.5 YEL- eläkkeiden rahoittaminen

Kaikissa työeläkelaeissa on yhteistä se, että keskeinen eläkkeiden rahoituslähde on työeläkevakuutusmaksu. Palkansaajien eläkkeissä maksu jaetaan sekä työnantajan, että työntekijöiden maksuosuuksiin. Suurin osa eläkelaeista on sellaisia, joissa kerätyistä työeläkevakuutusmaksuista osa rahastoidaan maksettavia eläkkeitä varten. MYEL- ja YEL-vakuutuslaeissa ei ole rahastointia ja osittain MYEL- ja YEL-eläkkeiden maksua tuetaan verorahoin kerättyjen työeläkevakuutusmaksujen riittämättömyyden vuoksi. (Tenhunen & Vaittinen 2013, 119.) Pääasiallisesti eläkkeet rahoitetaan työnantajien, työntekijöiden ja yrittäjien maksamilla eläkevakuutusmaksuilla sekä kertyneillä eläkevaroilla ja niistä saaduilla tuotoilla (Lehmuskero ym. 2010, 18).

YEL-eläkkeiden rahoitus kustannetaan jakojärjestelmällä, eli YEL-eläkkeitä ei rahastoida. Eläkkeiden kustantamiseen osallistuvat eläkelaitokset, jotka vakuuttavat YEL:n mukaista eläketurvaa. Mikäli yrittäjien maksamat eläkevakuutusmaksut eivät riitä kattamaan YEL-

eläkkeitä, Suomen valtio kustantaa sen osuuden, johon maksut eivät riitä. Tällä hetkellä kaikki YEL:n varat kuluvat eläkkeiden kustantamiseen ja lisäksi tarvitaan valtion osuutta. (Lehmuskero ym. 2010,47-48.) YEL:n mukaisen eläkemenon ja YEL:n kustantamiseen käytettävissä olevan vakuutusmaksurahaston erotuksena muodostuu valtion osuus YEL:n eläkemenoista. (Eläketurvakeskus 2018e.)



Kuvio 7: YEL:n eläkemeno ja valtion osuus vuosina 1990-2015 (Eläketurvakeskus 2018e)

Valtio on ollut mukana kustantamassa YEL-eläkkeitä jo vuodesta 1979 lähtien. Vuonna 1990 on ollut poikkeusvuosi, jolloin valtion osuutta ei ole tarvittu. Kuvio 7 voi nähdä, kuinka valtion osuus on muuttunut vuosien aikana. Vuosien 2013-2015 aikana valtion osuus YEL-eläkemenoista on ollut noin 6-7 prosentin luokkaa. (Eläketurvakeskus 2018e.)

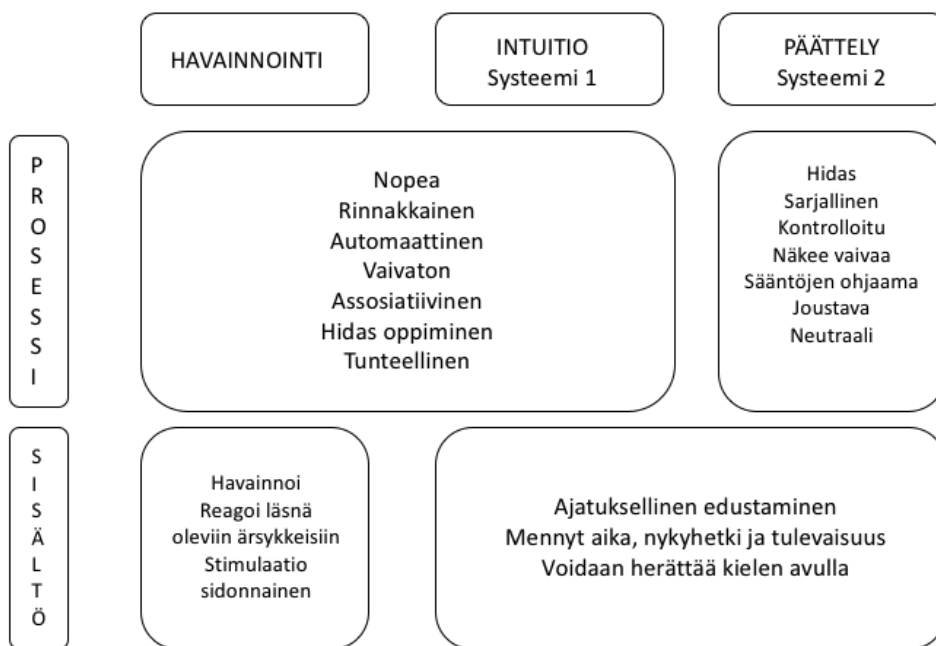
YEL-vakuuttamiseen liittyvistä haasteista suurin on alivakuuttaminen. Moni aloittava yrittäjä aloittaa vakuutuksen pienellä työtulolla ja työtulo voi myös jäädä tälle tasolle, jos siihen ei yrittäjä itse tee muutoksia. Alivakuuttaminen aiheuttaa yrittäjille heikkoa sosiaaliturvaa ja pienen eläkekattuman. YEL-vakuutuksen työtuloon tehdään vuosittain automaattinen indeksikorotus, mutta se korotus ei ole riittävä sosiaali- ja eläketurvan parantamiseksi. Useamman YEL-vakuutuksen kohdalla indeksikorotukset voivat olla ainoat korotukset koko voimassaolon aikana. Pienet työtulot vaikuttavat myös maksutuloon. Tällä hetkellä YEL-vakuutuksista saatava maksutulo ei riitä kattamaan maksussa olevien YEL-eläkkeiden kustannuksia, josta johtuen valtio kustantaa puuttuvan osuuden.

3 Työtulo käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta

Käyttäytymistaloustiede yhdistää psykologiaa ja taloustiedettä. Käyttäytymistaloustieteen mukaan ihminen ei tee aina rationaalisia ja itselle parhaita päätöksiä.

Käyttäytymistaloustieteessä pohditaan päätöksentekoon vaikuttavia heuristiikkoja sekä ajatusharhoja. (Heshmat 2017.) Tässä osiossa käsitellään ihmisen päätöksentekoa ja siihen liittyviä ilmiöitä. Päätöksenteon harhoja käsitellään yrittäjien näkökulmasta liittyen työtuloon ja sen muuttamiseen.

Päätöksentekijöinä pidämme itseämme rationaalisina ja yleensä uskomme, että teemme päätökset järkevästi ja päätöksemme ovat harkittuja. Päätöksentekomme voidaan kuitenkin ajatella koostuvan kahdesta systeemistä, systeemi yksi ja systeemi kaksi. Systeemi yksi on intuitioon perustuva, automaattinen ja nopea toimija. Systeemi kaksi on hitaampi, harkitsevampi ja vaatii enemmän keskittymistä sekä tiedon käsittelyä. Systeemi yksi hyödyntää systeemin kaksi jo oppimia ajatuksia, joten systeemi yksi voi siksi olla melko automaattinen ja tällöin päätökset perustuvat jo opittuun toimintatapaan tai totuttuun tapaan. Molemmat systeemit ovat toiminnassa, kun olemme hereillä, mutta systeemi kaksi on normaalisti taustalla valmiustilassa ja ottaa suuremman roolin, silloin kun systeemi yhden kapasiteetti ei riitä. Systeemi yksi kuitenkin välittää erilaisia vaikuttimia systeemi kahden päätöksentekoon, kuten vaikutelmia, intuitioita, aikomuksia ja tunteita. Systeemi kaksi voi ottaa näitä vaikutelmia vastaan ja voi antaa vaikuttaa päätöksentekoon. (Kahneman 2003.)



Kuvio 8: Kolme kognitiivista systeemiä (Kahneman 2003)

Tutkimusten mukaan on huomattu, että intuition ja päättelyn välillä on löydetty tunnusomaisia piirteitä, jotka erottavat ne toisistaan. Kuviossa 8 on kuvattu yhteenveto näistä piirteistä. Kuvio on tämän tutkielman kirjoittajan suomennos Kahnemanin (2003) englanninkielisestä artikkelista. Systeemin yhden toimivuus on kuvion mukaan muun muassa automaattista, vaivatonta ja assosiativista. Systeemi yhden toimivuutta hallitsee usein myös tavat, minkä vuoksi sen toimivuutta on vaikea kontrolloida tai muuttaa. Systeemi kahden toiminta on hitaampaa, kontrolloitua ja näkee vaivaa. Systeemi kaksi on joustava sekä sääntöjen ohjaama. (Kahneman 2003)

Systeemi yksi on altis vinoumille ja ajatusharhoille, jotka vaikuttavat päätöksentekoomme (Kahneman 2011, 25). Päätöksiä tehdessämme luotamme peukalosääntöihin tai heuristiikkoihin. Nämä vaikutukset astuvat mukaan päätöksentekoon silloin, kun meillä ei ole tarpeeksi tietoa päätöksen tekoa varten, haluamme nähdä vähemmän vaivaa, teemme päätöksestä yksinkertaisempaa tai kun haluamme yksinkertaistaa vaihtoehtoja. Heuristiikat voivat myös ohjata meitä tekemään vääristyneitä päätöksiä. Päätöstä tehdessämme, saatamme myös hyödyntää samaa tekniikkaa päätöksenteossa, vaikka konteksti ja tilanne olisivat erilaisia. Heuristiikat voivat helposti myös muuttua päätöksentekoon vaikuttaviksi vinoumiksi, mikäli heuristiikkoja käyttää väärin tai sopimattomissa tilanteissa. (Bazerman & Moore 2009. 31.)

3.1 Työtulon muuttaminen ja määrittely

Työtulon määrittelyn ja muuttamisen haasteita voi tarkastella myös käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta. Erilaiset harhat sekä ajatusvinoumat ohjaavat meidän toimintaa ja päätöksiä. Kahneman ja Tversky (1974, 1124-1131) ovat julkaisseet Science-lehdessä artikkelin nimeltä ”Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases”. Artikkelissa on esitelty heuristiikkoja ja vinoumia, joiden avulla ihmisillä on tapana yksinkertaistaa päätöksentekoa. Päätöksenteon vinoumia ja heuristiikkoja on löydetty enemmänkin, kuin mitä artikkelissa on käsitelty. Seuraavaksi käsitellään muutamia harhoja, jotka saattavat vaikuttaa yrittäjien päätöksentekoon YEL-vakuutuksen työtulon muuttamisen ja korottamisen suhteen.

Vahvistusharhassa (Confirmation bias) ihmiset pyrkivät etsimään tietoa, jonka avulla he voivat vahvistaa heidän nykyistä näkemystä tai hypoteesia (Kahneman, Gilovich & Griffin 2002, 133). Teemme joka päivä päätöksiä, joissa mahdollisesti sivuutamme paljon tietoa tai faktaa. Päätöksemme voi perustua intuitiivisesti valikoituun dataan, kuten instansseihin, joissa olemme asiayhteyteen törmänneet tai luomaamme hypoteesiin, joka perustuu esimerkiksi kokemaan tai olettamukseen. Tällainen taipumus voi helposti johtaa vahvistusharhaan, jossa etsimme sellaista tietoa tietoisesti, joka vahvistaa luomaamme hypoteesia. (Bazerman & Moore 2009, 9-10.) YEL-vakuuttamisesta ja työtulosta löytyy paljon erilaisia keskusteluja internetin keskustelupalstoilta. Eläkevakuuttaminen on aihe, johon löytyy paljon mielipiteitä ja näkemyksiä. Jos yrittäjä on jo entuudestaan sitä mieltä, että YEL-vakuuttaminen ei kannata tai ei tule koskaan saamaan eläkettä, löytää hän helposti tähän samanlaisia ajatuksia internetistä. Kaikki tieto ei kuitenkaan ole vahvistettua tai tutkittua tietoa tämän suhteen, joten nämä eri keskustelut ja mielipiteet voivat johtaa yrittäjää harhaan hänen tehdessä päätöstä työtulon tasosta. Voimakkaaseen negatiiviseen mielipiteeseen vaikuttavat myös asenne ja luottamus järjestelmää kohtaan, josta lisää kappaleessa [3.5](#).

Yli-itsevarmuus (Overconfidence) on hyvin tyypillistä yrittäjien keskuudessa. Yli-itsevarmuus on harha, jossa luotetaan omiin kykyihin enemmän, kuin mitä todellisuus on. Pienyrittäjiä kuitenkin on ja moni yrittäjäksi ryhtyy, vaikka kaksi kolmasosaa yrityksistä epäonnistuu ensimmäisen neljän vuoden aikana. Tähän liittyy myös voimakkaasti ylioptimismi (overoptimism). (Kahneman ym. 2002, 230.) Busenitzin ja Barneyn (1997) tekivät Yhdysvalloissa tutkimuksen, jossa kysyttiin yrittäjiltä, että pitävätkö he syöpää tai sydänsairauksia suurimpina kuolemantuottajina kotimaassaan. Tutkimuksen tuloksen mukaan yrittäjät olivat vastauksissaan paljon varmempia olevansa oikeassa verrattuna muihin vastanneisiin. Tulosten oikeissa vastauksissa oli kuitenkin hajontaa tasapuolisesti vastaajan taustasta riippumatta. (Salamouris 2013.) Salamouriksen (2013) kirjoittamassa artikkelissa hän kirjoittaa, että yli-itsevarmuuden avulla yrittäjät voivat korvata tiedon puutetta ja yliarvioida kykynsä. Tämä voi myös aiheuttaa sen, että yrittäjät uskovat enemmän kykyihinsä sekä

omaan tietoonsa, kuin tarjolla olevaan tietoon. Tällainen yli-itsevarma käyttäytyminen voi myös johtaa edellä mainittuun vahvistusharhaan.

Kauppalehden (2017) artikkelissa pohditaan yrittäjien tulevaa eläketurvaa heidän eläkkeelle jäädessään. Artikkelissa kirjoitettiin YEL-vakuuttamiseen liittyvää alivakuuttamista, joka vaikuttaa tulevaan eläkkeeseen. Yrittäjät voivat mahdollisesti myös ajatella niin, että oma yritys on tulevaisuudessa saavutettu eläke, kun hän myy sen eläkkeelle jäädessä tai päättäessään yrittäjänä toimimisen. Artikkelissakin mainittiin siitä, kuinka tuo yrityksen myyminen ei kuitenkaan välttämättä ole kaikille mahdollista, erityisesti pienituloisten kohdalla. (Kauppalehti 2017.) Tämän työn kirjoittajan omaan kokemukseen sekä yrittäjien kanssa käytyihin keskusteluihin perustuen, yrittäjillä on vahva usko omaan osaamiseen ja sen tuomaan menestykseen. Tämä sama heijastuu YEL-vakuuttamiseen ja siihen liittyvään sosiaaliturvaan. Yrittäjänä on toki tärkeää asennoitua positiivisesti omaan työhönsä ja uskoa siihen, mutta se voi helposti ajaa yli-itsevarmuuteen. Työtuloa ei pidetä korkealla sosiaaliturvan vuoksi, koska usein yrittäjien kuulee puhuvan, kuinka yrittäjät eivät koskaan voi olla sairauslomalla tai että kuinka heistä ei ikinä voi tulla työttömiä. Pahimmassa tapauksessa tapaturma tai onnettomuus voi viedä työkyvyn tai johtaa jopa kuolemaan. Tällaisessa tilanteessa minimityötulo ei tuo edes kohtuullista eläkettä yrittäjälle itselle tai hänen perheelle.

Ihmiset kokevat saavutuksien ja tappioiden olevan merkityksettömämpiä tulevaisuudessa, kuin mitä ne olisivat nykyhetkessä. Tätä ilmiötä kutsutaan Hyperboliseksi diskonttaukseksi (Hyperbolic discounting). Ihmisen nauttiessa esimerkiksi virvoitusjuomaa, on sen arvo subjektiivisesti enemmän nyt, kuin mitä sen arvo olisi huomenna tai vaikka vuoden päästä. Tämä valinta aiheuttaa sen, että yliarvostamme nykyhetken arvon ja laiminlyömmme tulevaisuudessa itsellemme aiheutuvaa kipua tai tulevaa mielihyvää. Olemme valmiita panostamaan nykyhetkeen ja haluamme nauttia siitä. (Bazerman & Moore 2009, 108-109.) Yrittäjät haluavat käyttää nykyisen toimintansa pyörittämiseen enemmän rahaa ja siksi YEL-vakuutuksen työtuloa pidetään matalana. Tämä on käynyt ilmi tämän työn kirjoittajalle asiakaspalvelutilanteissa sekä eri keskusteluissa yrittäjien kanssa. Eläkevakuutusmaksu on yksi isoin kuluerä yrittäjätoiminnassa, joten matalalla työtulolla kuluja muodostuu siitä vähemmän. Yrittäjille ja varsinkin nuorille, voi tulevaisuudessa häämöttävä eläke tuntua kaukaiselta ajatukselta ja siksi nykyhetkeen halutaan panostaa enemmän.

Status quo on tila, jossa henkilö pysyy päätöksenteossaan samassa tilassa samoin perustein kuten aiemmin. Mikäli nykyinen tila on toimiva ja se koetaan hyväksi, ei haluta ottaa riskiä ja kokeilla toista vaihtoehtoa. (Kahneman ym. 2002, 555.) Osasy status quon aiheuttamaan tilaan on huomion puute tai se, että pitäydytään oletusarvoissa. Richard Thaler ja Cass Sunstein (2009) kirjoittavat teoksessaan Nudge, kuinka Yhdysvalloissa suurin osa ihmisistä ei

tee muutoksia koko työuransa aikana alun perin tekemäänsä eläkesäästösuunnitelmaansa. Yli puolella tiedot voivat olla samat koko heidän työuransa ajan, vaikka ovat muuttaneet työpaikkaa ja menneet esimerkiksi naimisiin, jolloin etuuden saajan muutos olisi ajankohtaista. (Thaler & Sunstein 2009, 37-38.) Sama ilmiö on havaittavissa YEL-vakuuttamisessa, sillä suurin osa yrittäjistä ei muuta työtuloaan lainkaan tai muutoksia tehdään hyvin harvoin. Usein juuri nuoret ja aloittavat yrittäjät ottavat vakuutuksen voimaan pienellä työtulolla. Kun kyseisen työtulon maksutasoon on totuttu, voi tuntua epämukavalta lähteä korottamaan työtuloa ja sen myötä maksuja tai voi olla, että asiaan ei kiinnitetä mitään huomiota. Tästä muodostuu status quon tyyppinen tila. Osiossa [2.3](#) käytiin myös tarkemmin läpi yrittäjien työtulon tämän hetken tasoa, sekä aloittavien yrittäjien työtuloja. Alivakuuttaminen on yleistä vakuuttamisen alusta alkaen ja jos muutoksia ei yrittäjä vakuuttamisen aikana tee, voi työtulo olla koko vakuutuksen voimassa olon ajan alhainen. Konkreettisesti tämä alivakuuttaminen näkyy YEL-eläkkeiden tasossa. Osiossa [3.2](#) käydään tarkemmin läpi YEL-työtulon määrittelyyn ja muuttamiseen liittyviä haasteita. Työtulo on hyvin yleisesti yrittäjillä määritelty pienemmäksi, kuin mitä heidän verotettava tulo yrittäjätoiminnasta on.

Ankkurointi (anchoring) kuvastaa tilannetta, jossa tehtävä päätös on ankkuroitu johonkin keskeiseen, mutta ei välttämättä olennaiseen numeroon. Ankkurointi tapahtuu yleensä kaksivaiheisesti, jossa ensin huomio kiinnittyy epäolennaiseen lukuun, joka voi vaikuttaa päätöksentekoomme. (Kahneman ym. 2002, 121-122.) Max Bazerman ja Don Moore (2009) kertovat kirjassaan ”Judgement in Managerial Decision Making” esimerkin ankkuroinnista epäolennaiseen lukuun. Esimerkissä kysytään ensin lukijan oman puhelinnumeron neljä viimeistä numeroa ja pyydetään tulkitsemaan numerot vuosilukuna. Tämän jälkeen lukijaa pyydetään pohtimaan, valmistuiko Taj Mahal ennen vai jälkeen puhelinnumeron antaman vuosiluvun ja lopuksi pyydetään lukijaa vastaamaan tarkalla vuosiluvulla, milloin Taj Mahal on valmistunut. Suurimmalle osalle käy niin, että puhelinnumerosta muodostunut vuosiluku vaikuttaa omaan vastaukseen. Päätöksemme voi perustua mihin tahansa ensimmäiseen ankkuriin, jonka näemme ja sen tiedon poissulkeminen voi olla vaikeaa. Tyydymme helpommin pohtimaan syitä, miksi epäolennainen ankkuroitu luku voisi olla olennainen ja sopiva tieto, kuin miettimään tai selvittämään syitä miksi luku on epäolennainen. Lukuihin ankkuroinnin lisäksi, ihminen voi helposti ankkuroitua tiettyihin näkemyksiin eri tuotemerkeistä, kuten edulliset ja kalliit automerkit. Voimme helposti myös ankkuroitua asenteisiin liittyen eri ihmisrotuja kohtaan tai tehdä arviomme ihmisestä ensivaikutelmaan perustuen. (Bazerman & Moore 2009, 49-52.)

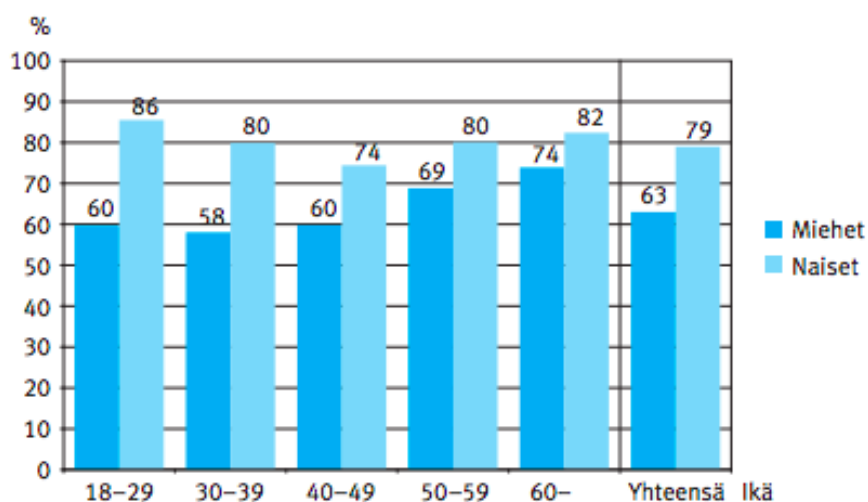
YEL-vakuuttamisessa on yrittäjän helppo ankkuroitua ensimmäiseen näkemäänsä lukuun, jonka näkee tai kuulee vakuutustietoja etsiessä. Hyvin usein vakuuttamisvelvollisuuden selvittäminen aloitetaan kertomalla minimivaatimus työtulolle. Mikäli minimityötulo on

ensimmäinen luku, jonka yrittäjä saa tietoonsa, on siihen helppo ankkuroitua ja ottaa vakuutus voimaan tällä tiedolla. Kirjoittajan omaan kokemukseen perustuen, asiakaspalvelussa usein myös sorrutaan aloittamalla keskustelu asiakkaan kanssa työtulon minimitasosta, jonka jälkeen yrittäjä voi helposti aliarvioida oman työnsä arvon ankkuroitumisen vuoksi. Mikäli yrittäjä ottaa vakuutuksen voimaan minimityötulolla, on tasoon helppo ankkuroitua ja muutoksen tekeminen ei tunnu olennaiselta. Tämä voi myös johtaa aiemmin esitettyyn status quo tyyppiseen tilaan.

3.2 Työtulon muuttamiseen ja määrittelyyn liittyviä haasteita

Yrittäjän YEL-vakuutuksessa työtulon tulee vastata yrittäjän työpanosta. Pääsääntönä on, että työtulo tulisi määritellä samalle tasolle, kuin mitä yrittäjä maksaisi henkilölle, jonka hän palkkaisia tekemään omaa työtään ja henkilö olisi yhtä ammattitaitoinen kuin hän itse. Työtulo ei ole sama asia kuin yrittäjän verotettava tulo yritystoiminnasta tai yrityksen tulos. Työtuloksi määritellään yrittäjän työpanoksen taloudellinen arvo. Työtulo on määriteltävä asetettujen rajojen puitteissa, eikä se voi ylittää rajaksi asetettua maksimityötuloa. (Eläketurvakeskus 2018b.) Eläketurvakeskuksen työtulo-oppaaseen on koottu yrittäjille työtulon tasoista tietoa toimialakohtaisesta. Työtulo-opas on koottu yhteistyössä yrittäjien toimialajärjestöjen kanssa. Oppaan sisällöstä on kuultu myös Suomen yrittäjät ry:tä sekä YEL-eläkelaitoksia. (Työeläkelakipalvelu 2018c.)

Työeläkelakipalvelu tarjoaa apua suurelle osalle toimialoja, mutta mikäli oppaasta ei löydy yrittäjän oman toimialan tietoja, voi hän soveltaa lähinnä soveltuvan alan tietoja (Työeläkelakipalvelu 2018c). Kaikille aloille ei välttämättä ole oletusarvoja tarjolla, joka haastaa yrittäjää oman työpanoksensa arvon määrittämisessä. Haasteena työtulon määrittelyssä ovat myös pienituloiset yrittäjät. Tyypillisesti tällaisia yrittäjiä ovat luovan alan yrittäjiä, joilla voiton tavoittelu ei ole ensisijainen tavoite. Heillä voi toimeentulo perustua muihin tuloihin yrittäjätoiminnan rinnalla, kuten apurahoihin. Vaikka pienituloiset yrittäjät vakuuttaisivatkin oman toiminnan YEL-vakuuttamisen alarajan mukaan, voi vakuutuksen hinta suhteessa tuloihin tuntua kohtuuttomalta. (Työeläkelakipalvelu 2018c.)



Kuvio 9: Työtulon ja verotettavan ansiotulon suhde sukupuolen ja iän mukaan ammatin- ja liikkeenharjoittajilla vuonna 2013 (Knuuti & Palomurto 2015, 122)

Yksi haaste työtulon määrittelyssä on se, että yrittäjän ansiotulot voivat vaihdella todella paljon vuoden aikana. Moni nostaa yrityksestä pääomatuloja, mutta pääomatulosta ei kartu eläkettä. Janne Salonen (2017) Eläketurvakeskuksen ekonomisti on nostanut juuri tämän yhdeksi YEL-vakuuttamisen ongelmakohtaksi. Kuviossa 9 on kuvattu yrittäjien YEL-vakuutuksen työtulon tasoa verrattuna verotettavaan ansiotuloon. Luvut ovat vuodelta 2013. Kuvion perusteella voidaan päätellä, että naisten työtulon taso vastaa paremmin verotettavan tulon tasoa, kuin miesten. Vaikka verotettava tulo ei ole sama asia kuin YEL-vakuutuksen työtulo, antaa tällainen vertailu hyvää tietoa työtulon tason oikeellisuudesta. Naisten korkeampaa työtulon tasoa verrattuna verotettavaan tuloon voi selittää esimerkiksi sosiaaliturva. Naisille sosiaaliturvan näkyy konkreettisesti viimeistään vanhempainvapaalla ja Kelan myöntämissä päivärahoissa. (Knuuti & Palomurto 2015, 122; 139-140.)

YEL-vakuutuksen työtulo tulee arvioida ajassa eteenpäin, joka haastaa yrittäjiä. Yksityisellä alalla työntekijät vakuutetaan TyEL-vakuutuksen mukaan. Työntekijän ansiot vakuutetaan, mikäli hän on 17-69-vuotias ja ansiotulo ylittää 58,27 euroa kuukaudessa. Työntekijöiden bruttopalkka on vakuuttamisen sekä karttuvan eläkkeen peruste. (Eläketurvakeskus 2018f.) TyEL-vakuuttamisen perusteet ovat erittäin selkeät verrattuna YEL-vakuuttamiseen. YEL-vakuutuksen työtulo perustuu yrittäjän omaan arvioon ja tulevaisuutta on mahdoton ennustaa. Tästä johtuen yrittäjän arvio työtulosta ei välttämättä siksi pidä paikkansa.

Eläketurvakeskuksen järjestämässä YEL-päivässä 7.11.2017 työ- ja sosiaalioikeuden dosentti Jaana Paanetoja nosti esiin työelämän ilmiöitä työoikeuden näkökulmasta. Ilmiöitä pohdittiin myös YEL-vakuuttamisen osalta. Eläkevakuuttamista haastavat tänä päivänä yleiset digitaaliset alustat kuten esimerkiksi ruokalahettipalvelu Wolt. Näiden eri palveluiden

kohdalla lakien soveltaminen voi olla haastavaa. Toinen haaste, joka myös yleisesti haastaa yrittäjiä on niin sanottu keikkatalous. Tällä Paanetoja tarkoitti sitä, että toimeentulo koostuu useasta yhtäaikaisesta tai peräkkäisestä palasta. Palaset voivat koostua sekä palkkatyöstä, että yrittäjämäisestä toiminnasta. (Paanetoja 2017.) YEL-päivässä myös

Työeläkevakuutusyhtiö Varman ulkomaanpalvelujen päällikkö ja asiakaspalvelupäällikkö Arja Lisakkala (2017) nosti esiin YEL-vakuuttamisen tämän päivän haasteiksi itsensä työllistämisen, kevytyrittäjyyden sekä freelanceryrittäjyyden. Erityisesti tämän tyyppisessä työskentelyssä haastaa se, että onko työskentely YEL-vakuuttamisvelvollista ja mistä lähtien työ tulee vakuuttaa ja millä työtulolla. Lisäksi työ on yleensä lyhytkestoista, joten usein pohditaan vakuuttamisessa sitä, että kestääkö työ yli vai alle neljä kuukautta. (Lisakkala 2017.)

3.3 Asenteet ja luottamuspuola

Janne Salonen (2017) nosti Eläketurvakeskuksen YEL-päivässä 7.11.2017 esiin alivakuuttamiseen liittyviä syitä. Näitä olivat rahan riittämättömyys vakuutusmaksuihin, ei välitetä tai muisteta pitää eläkevakuutusta ajan tasalla, ei tiedosteta verotuksen vaikutuksia, luotetaan enemmän henkivakuutukseen ja muuhun varallisuuteen sekä luottamuspuola lakisääteistä työeläketurvaa kohtaan. Alivakuuttamisen seurauksena on yrittäjien alhainen sosiaaliturva sekä pieni vanhuuseläke. Useamman vuoden ajan YEL-vakuutettujen kokonaiseläke on ollut tilastollisesti monta sataa euroa pienempi kuukaudessa verrattuna muihin. (Salonen 2017.)

Luottamuspuola lakisääteistä työeläketurvaa kohtaan nousi esiin myös Suomen Yrittäjien teettämässä YEL-järjestelmäkyselyssä vuonna 2017. Suomen Yrittäjistä Harri Hellstén oli mukana yrityksessä X järjestetyssä keskustelutilaisuudessa. Hellsténin esityksen aiheena oli ”YEL täytyy uudistaa” ja hän esitteli myös YEL-järjestelmäkyselyn tuloksia. Kyselyyn vastanneista 30 prosenttia ei luota nykyiseen eläkejärjestelmään ja 32 prosenttia luotti osittain. Suurin luottamuspuola järjestelmää kohtaan on nuorissa yrittäjissä. Alle 35-vuotiaista vastaajista 51,6 prosenttia ei luota nykyiseen YEL-järjestelmään. Kaikista kyselyyn vastaajista 44,2 prosenttia uskoi, etteivät tule saamaan eläkemaksujaan vastaavaa eläkettä. Alle 35-vuotiaista 59,8 prosenttia ei uskonut saavansa eläkevakuutusmaksuja vastaavaa eläkettä. Suomen Yrittäjät tekivät kyselyn satunnaisotannalla jäsenrekisterissä oleville yrittäjille. Kysely lähetettiin 7981 yrittäjälle. Kyselyyn vastasi 1072 yrittäjää ja vastausprosentti oli 13,4. (Hellstén 2017.)

YEL-järjestelmään liittyvä luottamuspuolan voi liittää käyttäytymistaloustieteeseen liittyvään käsitteeseen tappiovastaisuus tai tappiokammo. Ihmiset vihaavat häviämistä, oli kyse sitten yksityiselämästä tai työelämästä. Jonkin asian menetys saa ihmisen tuntemaan olonsa paljon onnettomammalta kuin jonkin asian saavuttaminen. Kun olemme saavuttaneet jonkin asian,

koemme sen arvokkaaksi ja emme ole enää valmiita luopumaan siitä. (Thaler & Sunstein 2009, 36-37.) YEL-vakuutuksesta kuulee usein yrittäjien puhuvan huonona sijoituksena. Yrittäjät kokevat, että YEL-vakuutukseen laitettut rahat eivät tuota tarpeeksi ja vakuutuksesta kertyvää eläkettä pidetään pienenä suhteessa maksuihin. Internet on täynnä erilaisia laskuesimerkkejä siitä, kuinka YEL-vakuutusmaksut eivät ole tuottoisa sijoitus. Usein myös löytyy keskusteluja ja kommentteja siitä, kuinka säästämällä vakuutusmaksut tai sijoittamalla ne esimerkiksi kiinteistöihin saa paremman eläkkeen. Tällainen tieto vahvistaa yrittäjiä tappiokammon kaltaiseen tunteeseen ja usko vakuutuksen kannattamattomuudesta lisää alivakuuttamista. YEL-vakuutukseen ei haluta laittaa rahaa, sillä ei haluta tuntea pettymystä kertyneestä eläkkeestä suhteessa maksettuihin vakuutusmaksuihin.

3.4 YEL-vakuuttamisen elinkaari

Asiakastyytyväisyyden ja palvelujen kehittämisen vuoksi on tärkeää ymmärtää asiakkaan matka tai elinkaari kokonaisuudessaan. Elinkaaren sisältä voi löytyä tärkeitä kosketuspisteitä, joissa asiakas on tekemisissä yrityksen tarjoaman tuotteen tai palvelun kanssa. Pelkästään hyvä asiakaspalvelu ei takaa onnistunutta kokonaisuutta elinkaariajattelun suhteen vaan tärkeää on ymmärtää asiayhteys. Elinkaariajattelun avulla voidaan myös löytää asiakaspalveluun tai asiakaskokemukseen liittyviä pullonkauloja, joihin voidaan sen jälkeen kehittää ratkaisuja. (Rawson, Duncan & Jones 2013.) YEL-vakuuttamisen elinkaareissa on tärkeitä kosketuspisteitä YEL-vakuutuksen työtuloon. Työtulon muuttamiseen liittyvää päätöstä pohtiessa on hyvä ymmärtää myös YEL-vakuutuksen elinkaari kokonaisuudessaan, sillä työtulo kulkee YEL-vakuutuksen mukana koko sen voimassaolon ajan.

Seuraavassa on kuvattu YEL-vakuuttamisen elinkaari. Elinkaaren kuvaus on luotu Rawson ym. (2013) kirjoittamaan artikkeliin perustuen sekä tämän työn kirjoittajan työkokemukseen perustuen. Kirjoittajalla on kuuden vuoden kokemus yrittäjien eläkevakuutusasioiden asiakaspalvelusta sekä YEL-vakuuttamisesta eläkevakuutusyhtiössä. Tärkeät kosketuspisteet YEL-vakuutuksen työtuloon on korostettu tummansinisin kehysin.



Kuvio 10: YEL-vakuutuksen elinkaari (mukailtu Rawson ym. 2013)

Vakuuttamistaan selvittäessä on tärkeää, että yrittäjä saa ajantasaista ja oikeaa tietoa YEL-vakuutuksesta ja työtulosta. Ajantasainen ohjeistus on avainasemassa, jotta yrittäjä pystyy asettamaan työtulonsa oikealle tasolle. Viimeistään vakuutusta ottaessa on eläkeyhtiö velvollinen kertomaan työtulon vaikutuksesta sosiaaliturvaan, eläkkeeseen sekä vakuutusmaksuihin. (Salonen 2015, 152.) Hyvän ja ajantasaisen neuvonnan avulla voidaan välttää YEL-vakuuttamiseen liittyvät haasteet työtulon määrittelyssä. Monelle yrittäjälle voi olla uutta tietoa se, että työtulon taso vaikuttaa kertyvän eläkkeen lisäksi myös sosiaaliturvan tasoon.

Hyvin usein yrittäjät pitävät työtulonsa samalla tasolla, kuin mitä se on ollut vakuutuksen alusta alkaen ja tällöin korotuksena ovat vain vuosittain tehtävät indeksikorotukset. Neljäsosa yrittäjistä ei ole muuttanut työtuloa lainkaan vakuutuksen voimassaoloaikana. (Salonen 2015, 151.) Työtulosta ohjeistaminen on tärkeää myös silloin, kun yrittäjä tekee työtuloonsa muutoksia yrittäjyyden matkan varrella. Työtulon muutoksesta on hyvä muistuttaa yrittäjiä,

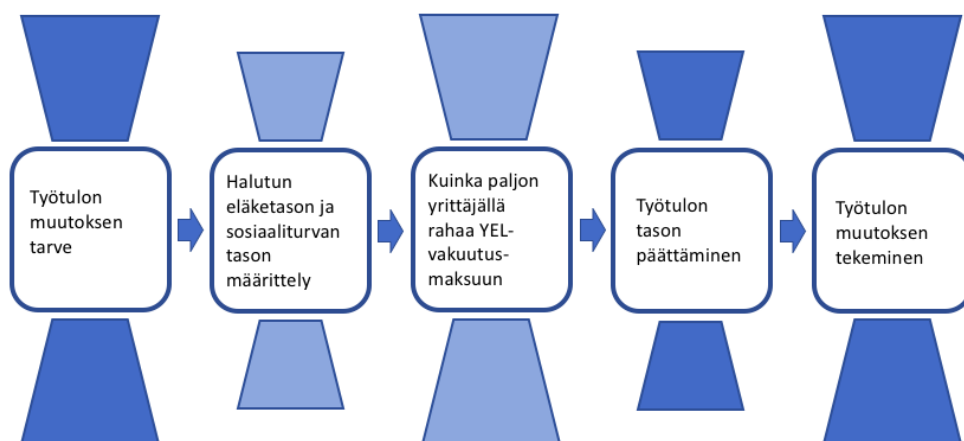
sillä muutoin muutos voi jäädä tekemättä. Työtulon muutos liittyy yleensä yrityksessä tapahtuviin muutoksiin ja toiminta voi esimerkiksi laajentua tai supistua.

3.5 Työtulonmuutoksen päätöksentekoprosessi

Tuuppauskeinoa kehittäessä on ymmärrettävä tuuppauksen kohteena olevan henkilön tai kohderyhmän päätöksentekoprosessia. Tämä vaatii koko kontekstin sekä päätöksenteon prosessin analysointia ja siihen vaikuttavien tekijöiden sekä heuristiikkojen tunnistamista. Päätöksenteosta voi luoda päätöksentekokartan, joka auttaa analysoimaan niitä tekijöitä, jotka mahdollisesti estävät yksilöä tekemästä päätöksen. (Ly, Mazar, Zhao & Soman 2013, 15.)

Päätöksentekokarttaa tehdessä on huomioitava päätökseen liittyvät eri näkökulmat sekä ymmärrettävä siihen liittyvät motivaatio- sekä mahdolliset palkitsevat tekijät. On myös hahmotettava, kuinka paljon huomiota päätös vaatii sekä kuinka eri vaihtoehdot, etenkin oletusarvot on tuotu esiin. Informaation lähteet ja tiedon esittäminen ovat myös tärkeitä vaikuttimia päätökseen. Näiden lisäksi yksilön oma ajattelutapa, tunteet, ympäristö- ja sosiaaliset tekijät vaikuttavat lopulliseen päätökseen. Päätöksentekokartan teon avulla pystytään löytämään mahdollisia pullonkauloja päätöksenteon prosessissa, joihin voidaan lähteä etsimään tuuppauskeinoja. (Ly ym. 2013, 15-16.)

Kuviossa 11 on kuvattu YEL-vakuutuksen työtulon muutoksen päätöksentekokartta. Työtulon muuttamiseen liittyvää päätöstä pohtiessa on hyvä ymmärtää myös YEL-vakuutuksen elinkaari kokonaisuudessaan, sillä työtulo kulkee YEL-vakuutuksen mukana koko sen voimassaolon ajan. Elinkaari on hyvä huomioida, sillä työtulon muutokseen liittyvät pullonkaulat ja alivakuuttaminen pienellä työtulolla voivat olla lähtöisin jo vakuutuksen alusta alkaen. Elinkaari ja päätöksentekokartta perustuvat tämän opinnäytetyön kirjoittajan omaan kokemukseen asiakaspalvelusta sekä YEL-vakuutusten käsittelystä ja yrittäjien neuvonnasta. Päätöksenteon pullonkaulat on esitetty sinisten puolisuunnikkaiden avulla. Tummansiniset puolisuunnikkaat kuvastavat sellaista pullonkaulaa, johon eläkevakuutusyhtiö pystyy toiminnallaan vaikuttamaan. Vaaleansiniset puolisuunnikkaat kuvastavat sitä, että eläkevakuutusyhtiö ei yksin pysty pullonkaulaan vaikuttamaan, mutta voi antaa ohjeita sekä tietoa asiasta. Puolisuunnikkaan koko viittaa siihen, kuinka suuresta pullonkaulasta on kyse.



Kuvio 11: Työtulon muuttamisen päätöksentekokartta (Tummansininen = eläkevakuutusyhtiö pystyy toiminnallaan vaikuttamaan, Vaaleansiniset = eläkevakuutusyhtiö ei yksin pysty vaikuttamaan, mutta voi antaa ohjeita sekä tietoa)

Yksi suurimmista pullonkauloista työtulomuutoksenteon päättämiselle on itse työtulomuutoksen tarpeen huomaaminen yrittäjän näkökulmasta. Yrittäjät eivät muuta alkutyötuloaan kovinkaan herkästi ja osa yrittäjistä muuttaa työtuloa erittäin harvoin tai ei lainkaan. (Salonen 2015, 151). Työtulomuutokseen liittyvä tarve muodostuu yrittäjälle yleensä silloin, kun yritystoiminnassa tapahtuu muutoksia. Yritystoiminta voi laajentua tai supistua. Työtulon muuttamisen tarpeen huomaaminen on yksi suurimmista pullonkauloista yrittäjillä. Oman toiminnan ylläpito vie yleensä yrittäjän koko huomion ja esimerkiksi vakuutusasioiden hoitamiseen jätetään vähän aikaa. YEL-vakuutus voi olla yrittäjällä voimassa vuosia liian pienellä työtulolla, eikä yrittäjä ole sitä muuttanut, vaikka tarve sille on. Yksi ratkaisu työtulon muuttamisen huomaamiseen on eläkeyhtiöiden aktiivinen muistuttaminen asiasta.

Seuraavaksi yrittäjän on pystyttävä määrittelemään toivottu eläkkeen sekä sosiaaliturvan taso. Yrittäjän on myös hyvä pohtia mahdollisia työkyvyttömyys- ja perhe-eläke asioita. Yrittäjä itse on se henkilö, joka pystyy määrittelemään millaisella tulotasolla pärjää, kun jää eläkkeelle tai jos hän joutuu hakemaan työkyvyttömyyseläkettä. Eläkeasioiden lisäksi yrittäjän on mietittävä, mikä tulotaso on riittävä sairauden tai työttömyyden kohdalla. Kotitalouksien menot ovat aina yksilölliset. Eläkevakuutusyhtiöllä on kuitenkin tärkeä rooli neuvonnan suhteen siitä, miten ja mistä eläkettä karttuu, sekä työtulon vaikutuksesta sosiaaliturvaan.

Yksi iso tekijä työtulon tason määrittelemisessä on vakuutusmaksut. Muutosta tehtäessä on hyvä huomioida yrittäjän taloudellinen tilanne ja millaisista vakuutusmaksuista hän pystyy selviytymään. Pääsääntö YEL-vakuuttamisessa on se, että työtulon tason tulee vastata

yrittäjän työpanoksen arvoa. Todellisuudessa tilanne voi kuitenkin olla se, että yrittäjä ei yksinkertaisesti pysty suoriutumaan YEL-vakuutusmaksuista, mikäli työtulo on sen oikealla tasolla. Myös tällainen tilanne voi johtaa alivakuuttamiseen, eikä eläke- ja sosiaaliturvan taso ole riittävä, vaikka yrittäjä itse sitä haluaisikin. Eläkevakuutusyhtiö ei pysty vaikuttamaan yrityksen tuloihin ja rahavirtoihin, mutta maksujen osalta eläkevakuutusyhtiö voi antaa neuvontaa sekä muita ratkaisuja. Joustomahdollisuus on hyvin vähän tunnettu työkalu vakuutusmaksujen suhteen ja eläkeyhtiön velvollisuus on neuvoa yrittäjää jouston mahdollisuudesta, joka voi tuoda helpotusta maksuihin. Jouston lisäksi yrittäjä ja eläkevakuutusyhtiö voivat neuvotella maksueristä ja tarvittaessa muuttaa myös niitä yrittäjän taloudelliseen tilanteeseen sopivammaksi.

Työtulon tason päättää yrittäjä itse. Halutun eläketason ja sosiaaliturvan määrittely voi olla yrittäjälle haastavaa, mikäli hän ei saa tarvittavaa tietoa asian suhteen tai selkeitä oletusarvoja ei ole tarjolla. Työtulon määrittelyssä iso rooli on työeläkevakuutusyhtiöillä sekä muilla neuvovilla tahoilla kuten Eläketurvakeskuksella. Työeläkeyhtiöt tarjoavat erilaisia laskureita, joiden avulla voi laskea millaista turvaa eri työtulon tasot yrittäjälle antavat. Eläketurvakeskus tarjoaa yrittäjille työtulon määrittelyyn opasta, josta yrittäjä voi saada tukea työtulon tason määrittelyyn. Jokaiselle alalle ei kuitenkaan oletusarvoja ole määritetty ja ohjeistus on puutteellista. Tänä päivänä oman haasteensa työtulon tason määrittelylle tuovat myös niin sanotut kevytyrittäjät, sivutoiminen yrittäjyys sekä freelancer -yrittäminen. Näitä haasteita pohditaan tarkemmin luvussa [3.2](#). Tarkempien oletus- tai raja-arvojen määrittely voisi tuoda helpotusta yrittäjille oman työtulonsa määrittelyyn. Työeläkeyhtiöt voisivat myös tarjota yrittäjille erilaista tilastotietoa työtulojen keskiarvoista esimerkiksi toimialoittain.

Viimeinen ja erittäin kriittinen puollonkaula työtulon muuttamiselle on itse muutoksen tekeminen, joka pitäisi tehdä yrittäjille mahdollisimman helpoksi. YEL-vakuutus on yrittäjän henkilökohtainen vakuutus, joka tuo omat haasteensa muutoksen tekemiselle. Yrittäjän täytyy tehdä muutokset itse tai hänen täytyy virallisesti valtuuttaa toinen henkilö tekemään muutokset hänen puolestaan. Tänä päivänä muutoksen tekeminen sähköisesti on eläkeyhtiöissä mahdollista ja muutoksen tekeminen ei välttämättä ole aikasidonnainen. Kun yrittäjä tekee muutosta vakuutukseensa, on muutoksen onnistumisessa tärkeässä roolissa toimiva asiakaspalvelu sekä toimivat sähköiset työkalut. Ruuhkautunut asiakaspalvelu tai toimimaton sähköinen asiointi voivat saada yrittäjän luopumaan muutoksen tekemisestä. Eläkevakuutusyhtiöiden on pidettävä huolta siitä, että yrittäjät saavat toimivaa palvelua valitsemastaan palvelukanavasta.

4 Tekstiviesti tuuppauskeinona

Tuuppaus on keino, jonka avulla pyritään ohjaamaan ihmisen käyttäytymistä johonkin tiettyyn tai haluttuun suuntaan, ilman että häneltä evätään muita mahdollisuuksia. Tarkoitus on saada ihminen tekemään päätös ilman, että siihen liittyisi mitään taloudellista palkkiota tai kannustinta. (Thaler & Sunstein 2009, 6.) Tuuppaus tulee englanninkielisestä sanasta Nudge, ja tuuppauksen luojina pidetään Richard Thaleria ja Cass Sunsteinia (2009). Thaler ja Sunstein kirjoittavat teoksessaan Nudge, että tuuppauksen avulla voidaan vaikuttaa ihmisten valintoihin. Päätöksiimme ja arvioihin vaikuttavat ajatusvinoumat sekä tiedon puute, joten päätöksiä tehdessä turvaudumme usein oletusarvoihin tai aiemmin kokemaamme. Usein valitsemme myös nykyisen tilan muutoksen sijaan, koska nykytila on koettu toimivaksi ja hyväksi. Thalerin ja Sunsteinin mukaan näitä päätöksentekoon vaikuttavia ilmiöitä voidaan hyödyntää myös erilaisissa tuuppauskeinoissa. (Thaler & Sunstein 2009, 7-9.)

Tuuppausta on hyödynnetty monipuolisesti erilaisissa konteksteissa. Dublin groupin ylläpitämällä ”Economics, psychology, policy” nimisellä sivustolla on listattu erilaisia tuuppausesimerkkejä. Tuuppauskeinoina on esimerkeissä hyödynnetty oletusarvoja, personointia ja yhteisöllisyyttä sekä muita keinoja. Tuuppausesimerkkien avulla on muun muassa pyritty ihmisiä saamaan liittymään elintenluovuttajiksi, lopettamaan tupakanpolto, säästämään rahaa sekä maksamaan sakot ajoissa. (Dublin Group 2013.)

Itse tuuppausteoriaan perustuvaa tutkimusta tekstiviestien vaikuttavuudesta on Suomessa vähän. Suomessa moni yritys kuitenkin hyödyntää tekstiviestiä markkinoinnissa ja muussa yritysviestinnässä. Esimerkiksi Suomessakin toimiva maksupalveluita tarjoava yritys Klarna hyödyntää tekstiviestejä toiminnassaan. Jos olet valinnut asioimassasi verkkokaupassa maksutavaksi Klarna-laskun, muistuttaa Klarna sähköpostiin saapuvasta laskusta tekstiviestin avulla sekä lähestyvistä eräpäivistä. (Klarna 2018.) Kansainvälisesti tekstiviestien vaikuttavuutta on testattu erilaisissa tutkimuksissa.

Behavioral Insights Team julkaisi vuonna 2012 julkaisun ”Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials”. Julkaisussa kerrottiin esimerkki tekstiviestituuppauksesta, jossa ohjattiin ihmisiä maksamaan sakot ajoissa. Tutkimus tehtiin Isossa-Britanniassa yhteistyössä maan oikeuslaitoksen kanssa. Tekstiviestien vaikuttavuutta tutkittiin satunnaistetun kontrolloidun kokeen avulla. Tekstiviesteissä testattiin viestejä, joissa oli hyödynnetty hieman erilaisia sisältöjä ja joiden vaikuttavuutta vertailtiin. Tutkimustuloksen mukaan tekstiviesti voi olla tuuppauskeinona hyvinkin tehokas. Tutkimuksen tulosten mukaan viestien personointi osoittautui tehokkaimmaksi keinoksi tuupata maksamaan sakot ajoissa. (Haynes, Service, Goldacre & Torgerson, 2012.) Isossa-Britanniassa toteutettu tutkimus on toiminut hyvänä esimerkkinä tämän tutkielman tekijälle. Myöhemmin työssä

esitettyssä yrittäjille suunnatussa tekstiviestituuppauksessa on hyödynnetty samoja piirteitä ja keinoja.

Toinen esimerkki tekstiviestien vaikuttavuuden tutkimisesta on Filippiineillä toteutettu tutkimus. Tutkimuksen tuuppauksen kohteena olivat laina-asiakkaat, joita pyrittiin tuuppaamaan lainan maksamiseen ajoissa takaisin. Tutkimuksessa kokeiltiin erilaisia viestien tyylejä sekä viestin lähettämisen ajoittamisen vaikutusta. Ajoituksen osalta viesteissä kokeiltiin viestin vaikuttavuutta kahta ja yhtä päivää ennen eräpäivää sekä viestin lähettämistä eräpäivänä. Viestin tyyliä kokeiltiin positiivista lähestymistä sekä negatiivista. Näiden lisäksi viesteissä testattiin personointia. Tehokkaimmaksi keinoksi tutkimuksessa nousi viestin personointi. Erityisesti personointi toimi, kun viestissä oli mainittu pankissa lainasta vastaavan henkilön nimi. Tutkijat uskovat personoinnin toimivan siksi, että se herättää velvollisuudentunnetta, vastavuoroisuutta tai näitä molempia tunteita ja se lisää yritystä maksaa maksu ajoissa. (Karlson, Morten & Zinman 2015.)

4.1 Tuuppauksen suunnittelu

Thaler ja Sunstein (2009) ovat kehittäneet kultaisen säännön tuuppauksen hyödyntämiselle. Heidän mukaan tuuppausta kannattaa hyödyntää silloin, kun se todennäköisesti auttaa ja antaa tukea sekä epätodennäköisesti aiheuttaa harmia. Ihmiset voivat tarvita tuuppausta sellaisiin päätöksiin, jotka ovat vaikeita tai harvinaisia ja joihin heidän on vaikea saada tukea. (Thaler & Sunstein 2009, 79.)

Ly ym. (Ly ym. 2013, 7-14.) ovat kirjoittamassaan artikkelissa kuvanneet tuuppauksen suunnittelua sekä ominaisuuksia. Tuuppausta suunniteltaessa on tuuppauksen kohteen lisäksi hyvä ymmärtää, millaisen tuuppauksen suunnittelee. Tuuppauskeinot voidaan jakaa ristiin neljän eri ulottuvuuden avulla tuuppausmetodista riippumatta. Nämä neljä ulottuvuutta ovat artikkelin kirjoittajien mukaan

1. Itsehillinnän vahvistaminen vs. Halutun käyttäytymisen aktivoiminen
2. Ulkoisesti säädetty vs. Itse säädetty
3. Tietoinen vs. Tiedostamaton
4. Rohkaiseva vs. Rajoittava

Kuviossa 12 on kuvattu näiden neljän eri ulottuvuuden avulla esimerkkejä siitä, millaisia erilaiset tuupaukset voivat olla tavoitteesta riippuen. Esimerkit ovat muualla kuin Suomessa tehtyjä tuupauksia.

| | | Tietoinen | | Tiedostamaton | |
|-------------------------------------|---------------------|---|---|---|--|
| | | Rohkaiseva | Rajoittava | Rohkaiseva | Rajoittava |
| Halutun käyttäytymisen aktivoiminen | | | | | |
| | Ulkoisesti säädetty | Verotussääntöjen yksinkertaistaminen veroilmoituksen yksinkertaistamiseksi | Roskaamiskiellotokit roskaamisen vähentämiseksi | Mainostaminen ihmisten lisääntyneestä panostuksesta kierrättää | Keinotekoisien hidastustyössyjen hyödyntäminen ajonopeuden hillitsemiseksi |
| Itsehillinnän vahvistaminen | Ulkoisesti säädetty | Opiskelustipendien hakulomakkeiden yksinkertaistaminen korkeampiin koulutuksiin rohkaisemiseksi | Matkamäärää seuraavien mittareiden asentaminen kojelaudalle bensankulutuksen vähentämiseksi | Automaattinen rekisteröityminen lääkereseptin uusimista sekä lääkeshoidon jatkamista varten | Epäterveellisen ruoan asettaminen vaikeammin saavutettavaksi |
| | Itse säädetty | Rangaistumaksu, mikäli jättää salitunnin välistä. Tämä rohkaisee ylläpitämään liikuntarutiinia. | Humalassa ajamisen välttäminen palkkaamalla kuski | Liittyminen säästämisen vertaisryhmään rahansäästämisen rohkaisemiseksi | Rahan siirtäminen eri tilille, jotta vähentäisi sen tuhlaamisen todennäköisyyttä |

Kuvio 12: Esimerkkejä tuuppauksista (Ly ym. 2013, 8)

Itsehillinnän vahvistaminen voi olla hyvä ominaisuus silloin, kun halutaan tukea tehtyä päätöstä, kuten kuntosalilla käyminen tai eläkesäästäminen. Kun taas halutaan ohjata ihmisiä tiettyyn käyttäytymiseen, kuten kierrätykseen tai ohjata ihmisiä heittämään roskat roskiin, on halutun käyttäytymisen aktivoiminen sopiva keino. Itse säädetty tuuppaus on sellainen, jonka ihminen omaksuu vapaaehtoisesti toteuttaakseen sellaista käyttäytymistä, jonka kokee tärkeäksi. Ulkoisesti säädettyä tuuppausta ei tietoisesti tarvitse etsiä. Ulkoisesti säädetty tuuppaukset ovat passiivisia ja antavat vaihtoehtoja tehdä päätös käyttäytymisen suhteen. Tiedostetussa tuuppauksessa ohjataan ihmisiä enemmän kontrolloituun tilaan ja ohjataan esimerkiksi saavuttamaan jotain toivottua tavoitetta, jota ei ole pystynyt muuten saavuttamaan. Tällaisia tavoitteita voivat olla esimerkiksi tupakoinnin lopettaminen tai terveellisempi syöminen. Tiedostamattomassa tuuppauksessa hyödynnetään usein tunteita, kehystämistä tai ankkurointia, jotta voidaan vaikuttaa tehtäviin päätöksiin. Rohkaiseva tuuppaus on toimiva vaihtoehto, kun halutaan tukea ihmistä tiettyssä päätöksessä pysymisessä tai ohjata parempaan suuntaan. Rajoittava tuuppaaminen on toimiva ratkaisu silloin, kun halutaan estää tai rajoittaa tietynlaista käyttäytymistä. (Ly ym. 2013, 7-8.)

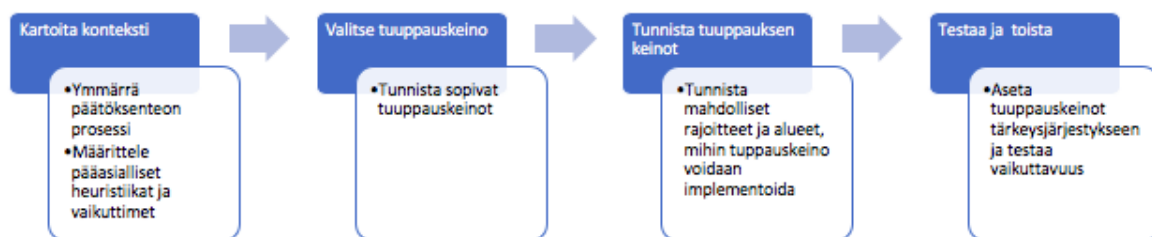
Tässä työssä myöhemmin esitettävä tekstiviestituuppaus voidaan taulukoida neljän ulottuvuuden mukaan kuvion 13 mukaisesti. Määrittely on tehty Ly ym. (2013) mukaillen. Kuviossa ruutuun sijoitettu rasti kuvastaa tuuppauksen ominaisuuksia neljän ulottuvuuden määrittelyn avulla. Tuuppaustekstiviestin avulla halutaan aktivoida yrittäjiä tiettyyn käyttäytymiseen, joka on YEL-vakuutuksen työtulon korottaminen. Tuuppaus on ulkoisesti säädetty eläkevakuutusyhtiön toimesta. Yrittäjiä pyritään rohkaisemaan korottamaan YEL-

vakuutuksen työtuloa ja tekemään tietoinen päätös, jonka avulla voi saavuttaa paremman sosiaaliturvan sekä eläkekarttuman.

| | | Tietoinen | | Tiedostamaton | |
|-------------------------------------|---------------------|------------|------------|---------------|------------|
| | | Rohkaiseva | Rajoittava | Rohkaiseva | Rajoittava |
| Halutun käyttäytymisen aktivoiminen | Ulkoisesti säädetty | X | | | |
| | Itse säädetty | | | | |
| Itsehallinnän vahvistaminen | Ulkoisesti säädetty | | | | |
| | Itse säädetty | | | | |

Kuvio 13: Tekstiviestituuppaus neljän ulottuvuuden mukaan määriteltynä Ly ym. (2013) mukaillen

Toimivaa tuoppausta suunniteltaessa on hyvä edetä tietyn prosessin mukaan. Kuviossa 14 on kuvattu runko tuoppauksen kehittämisen prosessista. Kuvio on suomennos Ly ym. (2013) englanninkielisestä prosessikaaviosta.



Kuvio 14: Tuoppauksen kehittämisen runko (Ly ym. 2013, 15)

Kontekstin kartoittaminen on tärkeää, jotta voi ymmärtää päätöksenteon prosessia sekä mahdollisia heuristiikkoja ja muita vaikuttimia päätökseen. Kontekstin kartoittamiseen liittyy myös päätöksentekokartan määrittely. Seuraavaksi on valittava tuoppauskeinot, joiden avulla voidaan mahdollisesti vaikuttaa päätöksentekoon. Tuoppauskeinoja miettiessä on hyvä miettiä mahdollisia pullonkauloja ja millä keinoin niihin voisi vaikuttaa. Pullonkauloja voivat

aiheuttaa myös erilaiset heuristiikat ja harhat, joihin ihminen sortuu päätöksiä tehdessään. Kolmanneksi on tunnistettava tuuppauskeinot. Eri keinoja miettiessä on otettava huomioon mahdolliset kustannukset sekä tarjolla olevat resurssit. Erilaisia vaihtoehtoja kartoittaessa on hyvä huomioida, onko mahdollista hyödyntää tuuppauksessa automatisointia, oletusarvoja tai niiden muuttamista, jo tarjolla olevien vaihtoehtojen muokkaamista, prosessin yksinkertaistamista päätöksenteon helpottamiseksi tai tekniikan hyödyntämistä kustannusten minimoimiseksi. Mahdolliset erilaisten tuuppauskeinojen testaaminen on tärkeää, jotta on mahdollista löytää tehokkain sekä vaikuttavin keino. (Ly ym. 2013, 16-20.)

Tuuppauksen suunnittelussa voi hyödyntää myös The Behavioral Insights (2012) tiimin luomaa kehystä nimeltä EAST. Tätä kehystä voi hyödyntää, mikäli haluaa rohkaista ihmisiä tietynlaiseen käyttäytymiseen. Kehyksen neljästä ominaisuudesta voi poimia sopivimman tai sopivimmat tuuppauksen suunnittelun avuksi. (Service ym. 2012. 4-6.) Yrittäjille suunnatussa tekstiviestituuppauksessa pyrittiin hyödyntämään EAST kehyksestä ominaisuutta helppous (easy) ja kiinnostava (attractive). Seuraavaksi on kuvattu The Behavioral Insights (2012) tiimin keinoja, jotka helpottavat päätöksentekoa.

Päätöksentekoa helpottavia ominaisuuksia ovat oletusarvot ja -asetukset, turhien hankaluuksien poistaminen sekä yksinkertainen viestintä. Oletusarvot ja -asetukset ovat tehokas keino pysyä ennakkoon valitussa asetuksessa tai arvossa. Hyvin usein valitsemme sen, emmekä muuta asetuksia tai oletusarvoja. Esimerkiksi kännykän asetukset ovat monella käyttäjällä oletusasetuksilla, eikä niitä välttämättä muuteta. Kun taas vähennetään turhia päätöksentekoa hankaloittavia tekijöitä, päätöksentekijä pääsee helpommalla ilman turhautumista ja tämä edesauttaa muutoksen tai päätöksen tekoa. Hyvä esimerkki ylimääräisen vaivan ja sähläämisen vähentämisestä on esitetytty veroilmoitus. Yksinkertaistettu viestintä helpottaa asian ymmärtämistä ja usein myös lisää vastaanottajien reagointia viestiin. Monimutkainen palvelu voi vaatia paljon viestintää ja yhteydenottoja vuosittain, joten viestinnän yksinkertaistaminen voi jopa saada aikaiseksi suuria säästöjä ajallisesti ja rahallisesti. The Behavioral Insights (2012) tiimin mukaan tiettyyn käyttäytymiseen ohjaava helppous koostuu viidestä tärkeimmästä tekijästä

1. Varmista, että ydinviesti on esitetty heti viestin alussa
2. Pidä viesti yksinkertaisena
3. Kerro täsmällisesti halutuista toimenpiteistä
4. Tarjoa yhteystiedot vastausta varten
5. Poista kaikki se tieto, mikä ei ole täysin tarpeellista toimenpiteen suorittamista varten

(Service ym. 2012. 18.)

Huomion herättäminen saa todennäköisesti päätöksentekijän toimimaan ja tekee asiasta kiinnostavamman. Personointi on yksi keino herättää kiinnostusta. Kiinnitämme helpommin viesteihin huomiota, mikäli ne ovat suunnattu juuri meille. Oma nimi on meille merkittävä, herättää tunteita sekä helpottaa ymmärtämään, mitä tämä asia tarkoittaa juuri minun kohdalla. Esimerkkejä personalisoinnista ovat vastaanottajan nimen lisääminen viestiin sekä viestin sisällön muokkaaminen niin, että se on kohdennettu juuri vastaanottajalle perustuen hänen tilanteeseensa. (Service ym. 2012. 19-21.) Viestin personointia voidaan myös lisätä asettamalla vastaanottajalle personoitu oletusarvo. Tämä on hyvä keino, mikäli personoidun oletusarvon uskotaan vastaavan paremmin asiakkaan tarpeita. Personoiduista oletusarvoista yksi on järkevä oletusarvo (smart default). Järkevä oletusarvo on sellainen, jonka oletetaan olevan asiakkaan ja yrityksen kannalta ideaali vaihtoehto. Vaihtoehto ottaa huomioon asiakkaan tilanteen kokonaisuutena ja voi myös huomioida taloudellista tilannetta. (Goldstein ym. 2008. 104.)

Yrittäjille suunnatun tekstiviestituuppauksen suunnittelussa hyödynnettiin elementtejä, jotka tekevät työtulon muuttamisesta helppoa. Tekstiviestituuppauksessa hyödynnettiin mobiiliviestintää, joka jo itsessään ohjaa yksinkertaistamaan viestiä lyhyemmäksi. Lyhyessä viestissä pyrittiin viestimään tiiviisti yrittäjiä työtulon vaikutuksesta sosiaaliturvaan ja eläkekattumaan. Viestissä keskityttiin erityisesti työttömyysturvan rajaan. Työttömyysturvan rajaa voi pitää eräänlaisena oletusarvona, joka tarjotaan yrittäjälle perusteluineen. Tämä oletusarvon tarjoaminen voi helpottaa yrittäjän päätöksentekoa työtulon korottamisesta, varsinkin kun viestissä on perustelut sille, miksi kyseinen raja on tärkeä. Oletusarvon tarjoaminen voi olla merkittävä tekijä työtulon korottamiseen liittymässä päätöksessä varsinkin silloin, kun yrittäjän on haastavaa itse määritellä oman työnsä arvoa tai itselle sopivaa työtulon tasoa. Viestissä tarjotaan myös mahdollisuus muuttaa työtuloa sähköisen asiointipalvelun kautta tai soittamalla yrityksen asiakaspalveluun. Mikäli viestin vastaanottajalla on käytössä älypuhelin, muodostuu asiakaspalvelun puhelinnumerosta sekä sähköisen palvelun osoitteesta linkit, joita klikkaamalla pääsee suoraan joko soittamaan tai sähköiseen palveluun. Nämä aktiiviset linkit lisäävät muutoksen teon helppoutta.

Tässä työssä esiteltävässä tekstiviestituuppauksessa viestin kiinnostavuutta pyrittiin lisäämään persoonallisuuden avulla. Toisen ryhmän tekstiviestin sisällössä persoonallisuutta saatiin lisäämällä viestin alkuun vastaanottajan etunimi. Etunimen lisäksi viestin sisällössä haluttiin vastaanottajan kiinnittää huomiota juuri hänen omaan työtulon tasoonsa. Personoidussa tekstiviestissä työttömyysturvan rajaa voi pitää järkevänä oletusarvona, joka on asiakkaalle parempi vaihtoehto. Korotus ei ole liian suuri ja taloudellisesti myös aloittelevalle yrittäjälle on mahdollista korottaa työtuloaan annettuun oletusarvoon. Yrityksen kannalta korotus on myös järkevä, sillä suurempi työtulo kasvattaa maksutuloa, mutta maltillinen korotus ei välttämättä aiheuta asiakkaalle maksuvaikeuksia.

4.2 Yrittäjien asiointi ja asiakaspalvelu

Sähköinen asiointi on tänä päivänä yleistä myös vakuutusosalalla. Finanssiala ry:n tekemän Vakuutustutkimus 2016 mukaan lähes 60 prosenttia kyselyyn vastanneista hoitaa vakuutusasioinnin sähköisesti tietokoneella. Tutkimukseen vastanneista 16 prosenttia ilmoitti asioivansa myös matkapuhelimen avulla internetissä. Nuorempien vastaajien keskuudessa sähköinen asiointi puhelimella oli yleisempää. Älypuhelimien käyttö ei kuitenkaan ole vielä vastaajien keskuudessa kovin yleistä, ja 82 prosenttia vastanneista ei käytä älypuhelinia vakuutusasioinnissa lainkaan. Tutkimus on tehty vuonna 2016 ja kyselyyn vastanneita oli 1000 henkilöä. Kyselyn kohderyhmään kuuluivat 18-79-vuotiaat mannersuomalaiset henkilöt. (Finanssiala ry 2016.)

Kohdeyritys X tarjoaa asiakaspalvelua asiakkailleen monipuolisesti. Asiakaspalvelun eri kanavia ovat puhelin- ja sähköpostipalvelu, sähköinen asiointi, asiakaspalveluchat sekä asiakaspalvelutiski. Kohdeyrityksen kaikista vanhuuseläkehakemuksista vuonna 2017 oli sähköisiä 58%. Suuri osa asiakkaista hoitaa asioinnin pääsääntöisesti sähköisesti. (Vuosi- ja yritysvastuuraportti 2017.) Kohdeyrityksen vakuutusasiakkaista moni on tottunut sähköisen asioinnin käyttäjä. Vuonna 2017 yrityksen sähköisessä palvelussa oli noin 20 000 käyntiä yrittäjien palvelussa ja noin 50 000 käyntiä yritysasiakkaiden palvelussa. (Yritys X 2018.)

4.3 Kohdeyrityksen asiakasviestintä

Kohdeyrityksen yrittäjäasiakkaille suunnattu asiakasviestintä tapahtuu etupäässä sähköpostitse. Vakuutuspalveluista lähetetään sähköpostitse uutiskirje noin kaksi kertaa vuodessa. Tämän lisäksi yrittäjäasiakkaille lähtee joka vuosi vuodenvaihteessa kirje, jossa kerrotaan YEL-vakuutuksen seuraavan vuoden työtulo. Kohdeyrityksen markkinoinnin osastolta lähetetään yrittäjäasiakkaille uutiskirje kerran kuukaudessa uusille yrittäjäasiakkaille. Viestejä lähetetään myös kohdennetusti yrittäjäasiakkaille suunnatuista webinaareista, ja näistä tapahtumista asiakkaille viestitään 2-3 uutiskirjeellä webinaaria kohden. Markkinoinnin osastolta lähetetään sähköpostitse uutiskirjeitä, jotka koskevat koko asiakaskantaa. Tällaiset viestit lähetetään myös yrittäjäasiakkaille. Kohdeyrityksen viestinnässä uutiskirjeet ovat peruskommunikointitapa asiakkaiden kanssa. (Lakiasiantuntijan ja Markkinointisuunnittelijan sähköpostihaastattelu 16.4.2018.)

Sähköpostitse tapahtuvan viestinnän lisäksi kohdeyritys pyrkii olemaan aktiivinen viestijä myös sosiaalisessa mediassa. Kohdeyritys toimii aktiivisesti Facebookissa, Twitterissä sekä myös omalla YouTube kanavalla. Yritys hyödyntää myös SEM-hakusanamainontaa. Yrityksen omat kotisivut ovat myös tärkeässä roolissa viestinnässä sekä yhteistyökumppanien kanssa luotu, yrittäjille suunnattu sivusto on osa viestintäkokonaisuutta. Kohdeyritys järjestää

vuosittain myös asiakastapahtumia, joihin yrittäjäasiakkaat ovat tervetulleita. Näkyvyyttä ja asiakaskontakteja tavoitellaan lisäksi tapahtumayhteistyön kautta. Kohdeyritys on ollut mukana Fall Up, Kasvu Open, Nordic Business Forum ja Kasvuryhmä nimisissä tapahtumissa. (Lakiasiantuntijan ja Markkinointisuunnittelijan sähköpostihaastattelu 16.4.2018.)

Asiakasviestinnän tavoitteena on kasvattaa kumppanuutta yrittäjien kanssa sekä olla yrittäjille reilu kumppani ja kasvun kumppani. Vakuutuspalveluissa keskeinen viesti on antaa yrittäjille perustietoa YEL-vakuuttamisesta, YEL-työtulosta sekä viestiä ajankohtaisista asioista. Tällä hetkellä kohdeyrityksessä seurataan jonkin verran uutiskirjeiden avausmääriä sekä uutiskirjeiden artikkeleiden avausmääriä. Tarkempaa analysointia ei viestinnän vaikuttavuudesta tällä hetkellä tehdä resurssipulasta johtuen. Markkinoinnissa kaikkea tutkitaan ja mitataan kaikissa kanavissa. Markkinoinnissa seurataan kokonaispeittolukua, jonka avulla voi selvittää, kuinka viesti on tavoittanut lukijansa sekä sen vaikuttavuutta. (Lakiasiantuntijan ja Markkinointisuunnittelijan sähköpostihaastattelu 16.4.2018.)

Tekstiviestiä ei ole yrityksessä aktiivisesti hyödynnetty asiakasviestinnässä. Yritysassiakkailla lähetetty tekstiviesti opinnäytetyöhön liittyen, on myös yrityksen näkökulmasta uusi rohkea kokeilu.

4.4 Tekstiviestituuppauksen tutkimisen hyödyt

Tässä työssä esiteltävässä tekstiviestituuppauksessa kokeillaan tekstiviestiä niin, että se toimii tiedon välittäjänä ja muutoksen muistuttajana. Tekstiviestin avulla pyritään tekemään muutoksen teko yrittäjälle mahdollisimman helpoksi. The Behavioral Insights (2018) tiimistä Michael Sanders ja Bibi Groot ovat listanneet monia syitä sille, miksi tekstiviestin hyödyntäminen asiakasviestinnässä ja tuuppauskeinona kannattaa. Heidän mukaansa tekstiviesti on edullinen keino viestiä suuremmallekin joukolle asiakkaita ja tekstiviesti on myös tuuppauskeinona helppo. Virallisempia asioita hoidettaessa tekstiviesti on myös mahdollisesti hyväksyttävämpi keino olla asiakkaaseen yhteydessä kuin esimerkiksi pikaviestimet, kuten Messenger tai WhatsApp. Melkein jokaisella on tänä päivänä puhelin, jolla on mahdollista vastaanottaa tekstiviestejä. Tästä johtuen se on helppo tapa tavoittaa suurempiakin joukkoa. Helppoa tekstiviestistä tekee myös se, että se ei vaadi uuden applikaation lataamista, vaan tekstiviestin vastaanottaminen onnistuu ilman ylimääräistä vaivaa. Hyvin harva myös ottaa kännykästä tekstiviestin ilmoitusäänen pois päältä puhelimestaan. Tämän vuoksi tekstiviestin saapuminen huomataan helposti. (Sanders & Groot 2018.)

Yrittäjien työtulon vaikutus yrittäjien sosiaaliturvaan ja eläkkeeseen on merkittävä asia eläkevakuuttamisessa. Mikäli yrittäjä pitää koko YEL-vakuutuksen voimassaoloajan työtulonsa liian matalana, jää hänen eläketurvansa hyvin pieneksi vanhuuseläkkeelle jäädessä. Toinen

tärkeä tekijä on työtulon tason vaikutus myös nykyhetkeen, sillä työttömyysturva, Kelan päivärahat sekä mahdollinen työkyvyttömyys- ja perhe-eläke perustuvat voimassa olevan YEL-vakuutuksen työtulon tasoon. Sosiaali- ja eläketurvasta tiedottaminen yrittäjille monikanavaisesti on tärkeää, sillä eri viestintäkanavat tavoittavat erilaisia ihmisiä. Sähköposti on yleisin tiedotuksen muoto, myös tässä tutkimuksessa mukana olleelle eläkevakuutusyhtiölle, mutta se ei tavoita välttämättä kaikkia asiakkaita. Sähköpostien tulva on nykyään valtava, joten tärkeätkin viestit voi helposti joutua roskapostilistalle ja jää lukematta. Niin sanotut mainosviestit on myös helppo poistaa sähköpostista lukematta. Pikaviestimien tultua markkinoille on tavallisten tekstiviestin lähettäminen vähentynyt. Tästä johtuen tekstiviestit saatetaan lukea herkemmin ja mahdollistavat tärkeiden viestien perille pääsyn.

Tekstiviestien vaikuttavuutta ei kuitenkaan ole Suomessa juurikaan tutkittu, eikä julkaistua tietoa tekstiviestitutkimuksista löydy Suomesta. Monella yrityksellä on käytössä mahdollisuus lähettää tekstiviestejä asiakkailleen. Tekstiviestien käyttötarkoitukset voivat olla monipuoliset yrityksestä riippumatta. Käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta tällainen tutkimus on Suomessa melko uutta ja voi antaa hyödyllistä tietoa, onko tekstiviestillä vaikuttavuutta ihmisten käyttäytymiseen. Kohdeyrityksen näkökulmasta tekstiviestin hyödyntäminen on uusi keino viestiä yrittäjäasiakkaille työtulosta ja sen vaikutuksesta. Tulosten avulla yritys voi pohtia, kannattaako tekstiviestiä hyödyntää myös jatkossa. Tekstiviesti on myös keino laajentaa asiakaspalvelua ja voi toimia myös tuuppauskeinona asiakkaalle olla yhteydessä omaan eläkevakuutusyhtiönsä, vaikka työtulon muutos ei olisikaan ajankohtainen asia. Aktiivinen viestintä asiakkaille kertoo myös siitä, että asiakkaasta välitetään ja asiakaspalveluun voi rohkeasti olla yhteydessä.

5 Tutkimuksen suorittaminen

Tekstiviestin vaikuttavuutta yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloa tutkittiin satunnaistetun kontrolloidun kokeen avulla. Tutkimus on kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimuksessa seurattiin erityisesti muutosta tutkimusryhmien yrittäjien työtulon tasossa, sekä sitä, että kuinka moni teki muutoksen työtuloonsa tekstiviestin saatuaan. Kokeen tutkimuskysymys on: ”Vaikuttaako sosiaaliturvasta muistuttaminen tekstiviestillä yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloa?”. Tekstiviestin vaikutuksen lisäksi tavoitteena on selvittää, onko tekstiviestin tyylillä vaikutusta käyttäytymiseen.

Tutkimuksen hypoteesi on, että ”tekstiviestin avulla pystytään herättämään kiinnostusta yrittäjän työtuloa kohtaan, ja saada heidät tekemään muutoksia työtuloonsa”. Tämän lisäksi tekstiviestin arvioidaan aktivoivan työtulon muutokseen nuorempia yrittäjiä, joilla työtulo on

yleisesti alemmalla tasolla. Yksi työtulon muuttamiseen liittyvistä pullonkauloista on se, että yrittäjät eivät muuta työtuloaan välttämättä koko vakuutuksen voimassa olon aikana. Mikäli yrittäjiä herätetään muutokseen muistutusviestillä, saattaa se aktivoida yrittäjiä muutoksen tekoon. Työtulon taso on yleisesti matalampi nuoremmilla yrittäjillä ja heille sosiaaliturva voi olla ajankohtaisempi asia, kuin vanhemmille yrittäjille. Tämän vuoksi tekstiviesti saattaa tehokkaammin aktivoida nuorempia yrittäjiä korottamaan työtuloaan.

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta (Kananen 2008, 10). Kvantitatiivinen tutkimusote valikoitui tähän työhön, sillä työtulon tason mittaaminen onnistui helposti. Kohdeyrityksen vakuutuskannassa on myös paljon yrittäjiä, jotka vakuuttavat yritystoimintansa melko pienellä työtulolla. Kvantitatiivinen tutkimusote soveltuu tekstiviestin vaikutuksen tutkimiseen hyvin, sillä mitattavat tekijät ovat määriteltävissä tähän tutkimukseen. Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä edellytyksenä on, että tutkittava ilmiö tunnetaan, ja lisäksi tiedetään mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. Tekijöiden tunteminen on edellytys, sillä määrällisessä tutkimuksessa on tiedettävä mitä mitataan. Määrällinen tutkiminen on tekijöiden eli muuttujien mittaamista. Lisäksi määrällisessä tutkimuksessa mitataan tekijöiden välistä vuorovaikutusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleinen tiedonkeruumenetelmä on kyselylomake, mutta myös muita keinoja on tiedonkeruuta varten. Muita esimerkkejä tiedonkeruusta ovat esimerkiksi erilaisten tunnuslukujen tarkastelu sekä laskenta, ja tätä keinoa on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä. Kun tutkittava ilmiö muutetaan muuttujiksi, on ilmiön tutkiminen tilastollisin menetelmin mahdollista. (Kananen 2011, 12-13.)

Satunnaistettu kontrolloitu koe tunnetaan myös nimellä satunnaistettu vertailukoe tai kontrolloitu satunnaiskoe. Satunnaistetut kontrolloidut kokeet ovat yksi vaikuttavimpia ja uskottavimpia tieteellisiä tutkimusastetelmia, jonka avulla voidaan tutkia kausaali- eli syy-seuraussuhteita. Yhteiskuntatieteissä tällainen tutkimuskäytäntö on yleistynyt vasta viime vuosina, mutta sitä on hyödynnetty paljon muun muassa lääketieteessä, psykologian ja taloustieteen tutkimisessa. Satunnaistamisessa perusjoukko arvotaan käsittelyryhmään tai ryhmiin sekä verrokkiryhmään. Arvonta on perusjoukon jaossa tärkeää, jotta käsittelyryhmä sekä verrokkiryhmä ovat vertailukelpoisia. Käsittelyryhmälle suoritetaan ennalta määriteltä toiminta tai käsittely sekä määritellään muuttujan arvo, johon uskotaan käsittelyllä olevan vaikutusta. Kun käsittely on suoritettu, verrataan ryhmien lopputulemien keskiarvoja. Keskiarvojen erotusta kutsutaan kausaalivaikutukseksi kyseisessä käsittelyssä. (Forss & Ohtonen 2014, 19-20.)

Verrokkiryhmä on kausaalivaikutuksen tutkimuksessa välttämätön, sillä tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä tapahtuu tietyn käsittelyn vaikutuksesta. Tämä pystytään selvittämään vain, jos tutkimuksessa on mukana verrokkiryhmä, jolle käsittelyä ei ole tehty. (Fors & Ohtonen 2014, 21.) Tekstiviestin vaikuttavuutta on helpoin tutkia satunnaistetun

kontrolloidun kokeen avulla. Kohdeyrityksen yrittäjäkannasta pystyttiin jakamaan tarpeeksi suuret ryhmät koetta varten ja tekstiviestien vaikuttavuutta pystyttiin näin vertaamaan verrokkiryhmään.

Onnistuneen satunnaistetun kontrolloidun kokeen avaimena on edetä suunniteltujen askelien mukaan. Askeleet on jaettu kolmeen eri osioon, jotka ovat testaus, oppiminen ja soveltaminen. Taulukossa 2 on eritelty eri osioiden askeleet. (Haynes ym. 2012, 5.) Näitä askelia on hyödynnetty myös kohdeyrityksessä ja taulukon kolmanteen sarakkeeseen on kuvattu eteneminen kohdeyrityksen näkökulmasta Haynes ym. 2012 mukaillen.

| Osio | Askeleet | Toteutus kohdeyrityksessä |
|--------------|--|---|
| Testaa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Määrittele yksi tai useampi menetelmä verrattavaksi 2. Määrittele tai arvioi seuraus, johon menetelmä vaikuttaa ja miten sitä mitataan 3. Päätä satunnaistettu kohderyhmä 4. Päätä kuinka monta yksilöä tai yksikköä on riittävä määrä menetelmän vaikuttavuuden mittaamiseen 5. Valitse jokaiselle kohderyhmälle oma menetelmä 6. Suorita menetelmä kohderyhmille | <ol style="list-style-type: none"> 1. Personoitu ja objektiivinen tekstiviesti 2. Osa yrittäjistä korottaa työtuloaan vähintään työttömyysturvan tasolle tekstiviestin saatuaan. Verrataan alkutyötulojen ja tekstiviestin lähettämisen jälkeisen ajan työtulojen keskiarvoja sekä muutosten määriä. 3. Alle 63-vuotiaat YEL-vakuutetut yrittäjät, joiden työtulon taso on alle 12 564 euroa vuodessa vuonna 2017. 4. Ryhmiin A, B ja C 1000 yrittäjää per ryhmä 5. Ryhmä A: Personoitu viesti, ryhmä B: Objektiivinen viesti, ryhmä C: Verrokkiryhmä 6. Lähetetään tekstiviestit ryhmille A ja B |
| Oppiminen | <ol style="list-style-type: none"> 7. Mittaa tulokset ja määrittele menetelmien tai menetelmän vaikutus | <ol style="list-style-type: none"> 7. Työtulojen ja muutosten määrän tarkistaminen |
| Soveltaminen | <ol style="list-style-type: none"> 8. Sovella menetelmää tai menetelmiä vastaten löydöksiäsi | <ol style="list-style-type: none"> 8. Yritys X pohtii tekstiviestien hyödyntämistä tulosten perusteella |

| | | |
|--|---|--|
| | 9. Palaa askeleeseen yksi, jotta voit parantaa ymmärrystäsi parhaiten toimivasta menetelmästä | 9. Harkitaan erilaisten tekstiviestien lähettämistä tai toisen ajankohdan kokeilua |
|--|---|--|

Taulukko 2: Satunnaistetun kontrolloidun kokeen askeleet (Haynes ym. 2012, 5)

Kontrolloidussa kokeessa voi olla tyypillistä, että suoritetaan yksi tai useampi käsittely ryhmille, jotka eroavat verrokkiryhmästä. Olennaista on kuitenkin se, että erilaiset käsittelyt toteutetaan samanlaisilla koehenkilöillä sekä samanlaisessa ympäristössä. Erilaisten käsittelyjen avulla voidaan verrata erilaisia teorioita sekä niihin liittyviä hypoteeseja, mutta myös voidaan saada todistusaineistoa tukemaan yhtä tai useampaa teoriaa. (Järvinen & Järvinen 2011, 49.) Tässä opinnäytetyössä on testattu tekstiviestien avulla sekä personoidun viestinnän, että objektiivisen viestinnän toimivuutta eri ryhmien kesken.

Satunnaistetun kontrolloidun kokeen onnistumisessa on tärkeää, että tutkittava ryhmä on sopiva määriteltyyn hypoteesiin. Tämä mahdollistaa tutkimuksen tulosten yleistämisen. Tämän lisäksi kohderyhmän jakaminen ryhmiin satunnaistamisen avulla on olennaista, jotta vältetään valikoitumisharha ja minimoidaan häiritsevät muuttujat. Tutkittavia ryhmiä käsitellään tasapuolisesti ja samalla tavalla kokeen aikana, lukuun ottamatta suoritettavaa menetelmää tai menetelmiä. Olennaista on, että ryhmiin kuuluvat jäsenet eivät tiedä olevan mukana tutkimuksessa ja näin ollen heidän käyttäytyminen on aitoa. Tuloksissa on hyvä ottaa huomioon se, että välttämättä ei ole tarkoitus saada suurta eroa aikaiseksi ryhmien käyttäytymisessä, vaan testata hypoteesia ja sen toimivuutta. (Kendall 2003.) Tässä opinnäytetyössä kohderyhmä sopii määriteltyyn hypoteesiin, sillä ikäjakauma on melko laaja ja kaikki kohderyhmän jäsenet ovat YEL-vakuutettuja yrittäjiä, joiden työtulon taso on alle työttömyysturvan rajan. Tutkimuksessa mukana olleet yrittäjät, eivät tiedä olleensa mukana tutkimuksessa ja yrittäjien käsittely on ollut samanlaista lukuun ottamatta kahdelle ryhmälle lähetettyjä tekstiviestejä.

5.1 Tiedonkeruumenetelmän valinta sekä aineisto

Perinteisiä tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, havainnointi, kysely ja kirjalliseen materiaaliin tutustuminen. Muita menetelmiä ovat oman toiminnan rekisteröinti, tapahtumien videointi ja äänittäminen, erilaiset mittaukset, käyttäjän/käyttäjien toiminnan seuranta tietokoneohjelman avulla, tekstien keruu ja kokeilut sekä rakennetun ympäristön luomukset. (Järvinen & Järvinen 2011, 145.) Tässä työssä on hyödynnetty mittausta ja aineisto on saatu hyödyntämällä kohdeyrityksen asiakaskannan tietoja. Työssä on mitattu tekstiviestin vaikutusta työtulon yrittäjien YEL-vakuutuksen työtulon tasoon.

Tutkimusta varten tietoja saatiin kerättyä kohdeyrityksen vakuutuskannasta ja asiakasrekisteristä. Vakuutettavien yrittäjien perustietojen saatavuuden mahdollisuus antoi hyvät lähtökohdat tekstiviestin sisällön suunnittelun panostamiseen sekä helpottaa tekstiviestin vaikuttavuuden tutkimista. Vakuutettujen tiedoista pystyi määrittelemään valmiiksi iän, sukupuolen, vakuutuksen alkamispäivämäärä, viimeisin työtulon muutospäivämäärä sekä työtulon taso. Pohjatietojen ollessa erittäin kattavat, tekstiviestien lähetyksen jälkeen on tarve tarkistaa vain päivitetty tiedot työtulon tasosta sekä työtulon muutospäivämäärä. Tärkeää on myös tarkistaa, onko vakuutus vielä voimassa tekstiviestin lähetyksen jälkeen, sillä vakuutuskannan muutokset ovat erittäin todennäköisiä ja vaikuttavat lopputulokseen. Yrittäjien perustiedot saatiin ajettua Excel-taulukkoon, josta tiedot ovat siirrettävissä SPSS-tilastointiohjelmaan tulosten analysointia varten.

5.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Olenainen osa tekstiviestituuppausta on saada yrittäjät korottamaan työtuloaan vähintään työttömyysturvaan oikeuttavalle tasolle. Vuonna 2017 työttömyysturvan raja oli 12 564 euroa vuodessa. Tämän rajan avulla valikoitui tutkimuksen kohderyhmä. Kohderyhmäksi haettiin kohdeyrityksen vakuutuskannasta yrittäjät, joiden työtulo oli vuonna 2017 alle työttömyysturvan rajan ja joiden tiedoista löytyi matkapuhelinnumero (n=12 000). Lisäksi kohderyhmälle määriteltiin ikäraja ja siitä rajattiin pois ne yrittäjät, jotka ovat jo täyttäneet tai täyttävät 63 vuotta vuonna 2017. Ikärajaus perusteena oli se, että 63 vuotta täyttäneillä tai täyttävillä oli vuonna 2017 oikeus hakea vanhuuseläke maksuun, joten sosiaaliturva ei ollut heille välttämättä ajankohtainen asia.

Kohderyhmäksi valikoituneet yrittäjät järjestettiin satunnaiseen järjestykseen Excelin satunnaistamistyökalun avulla. Kohderyhmästä valittiin satunnaistamisen jälkeen otannaksi 3000 ensimmäistä yrittäjää, jotka jaettiin ryhmiin A, B ja C. Otannan 1000 ensimmäistä yrittäjää muodistivat ryhmän A, 1000 seuraavaa yrittäjää ryhmän B ja 1000 seuraavaa yrittäjää ryhmän C. Ryhmät A ja B kuuluvat testiryhmiin, joille lähetettiin tekstiviestit ja ryhmä C on verrokkiryhmä.

5.3 Tekstiviestikampanjan toteutus

Tekstiviestikampanja toteutettiin yhteistyössä erään eläkevakuutusyhtiön kanssa. Yritys avusti kampanjan käytännön toteuttamisessa ja kampanjan toteutuksessa oli mukana useampi asiantuntija. Toteutus eteni niin, että ensin suunniteltiin kahden eri tekstiviestin sisällöt yhteistyössä vakuutuspuolen viestintää hoitavan asiantuntijan kanssa. Viestien sisältö

pyrittiin pitämään samassa linjassa yrityksen muun viestinnän ja varsinkin yrittäjille suunnatun viestinnän kanssa.

Ryhmän A tekstiviestin sisällössä hyödynnettiin personoinnin elementtejä. Viestin alkuun lisättiin vastaanottajan etunimi ja pyrittiin kohdistamaan vastaanottajan mielenkiinto hänen omaa sosiaali- ja eläketurvaa kohtaan. The Behavioral Insights Team (2012) tiimin mukaan viestinnän personointi on hyvä keino saada vastaanottajan huomio. Oma nimi on meille erittäin merkityksellinen ja siksi kiinnitämme siihen huomiota. Personoinnin avulla viestin vastaanottajan on helpompi ymmärtää mitä etuja tai hyötyä toivotusta toiminnasta on hänelle itselleen. (Service ym. 2012, 21.) Sekä ryhmän A että B viesteissä hyödynnettiin oletusarvoa, jota kuvastaa viesteissä kerrottu työttömyysturvan raja 12 564 euroa vuodessa. Hyvänlaatuinen (benigni) oletusarvo on yrityksen näkökulmasta sellainen, jota suurin osa asiakkaista pitää hyväksyttävänä. Arvon tulee olla sellainen, joka myös aiheuttaa vähän riskiä sekä asiakkaalle että yritykselle. Tärkein kysymys hyvänlaatuisen oletusarvon asettamiselle on: Mitä oletusarvoa suurin osa asiakkaista suosisi? (Goldstein ym. 2008, 101.) Kohderyhmän yrittäjien työtulon taso on alhainen, mutta tuupaus työttömyysturvan rajaan ei ole liian iso korotus taloudellisesti. Työttömyysturvan rajaan korottaminen parantaa yrittäjien sosiaaliturvaa, joten oletusarvona se on merkittävä ja tärkeä. Ryhmässä A oletusarvon voidaan pitää myös personoituna oletusarvona (Goldstein ym. 2008, 104.) Ryhmän A viestissä pyrittiin kiinnittämään huomiota yrittäjän oman työtulon tasoon. Työttömyysturvan rajan on tarkoitus antaa yrittäjille ryhmässä A järkevä oletusarvo, jonka avulla yrittäjä saavuttaa paremman sosiaaliturvan.

Tekstiviestien sisällöt olivat seuraavat:

Viesti ryhmälle A

Hei XXXXX (etunimi). YEL-vakuutus on eläketurvasi lisäksi myös sosiaaliturvasi perusta. YEL-vakuutuksesi työtulo on tällä hetkellä alle työttömyysturvan rajan 12 564 euroa vuodessa. Vahvista sosiaali- ja eläketurvaasi korottamalla työtuloasi sähköisessä palvelussamme www.yritysx.fi >Asioi verkossa > Kirjaudu sisään tai soita palvelunumeroomme 010YYYYYY. Terveisin eläkevakuuttajasi X

Viesti ryhmälle B

Hei Yrittäjä. Kattaako YEL-vakuutuksesi työtulo työttömyysturvan rajan 12 564 euroa vuodessa? Tarkista työtulosi ja tee työtulon muutos sähköisessä palvelussamme www.yritysx.fi >Asioi verkossa > Kirjaudu sisään tai soita palvelunumeroomme 010YYYYYY. Terveisin eläkevakuuttajasi X

Viestien sisällön valmistuttua listattiin kohderyhmäksi valikoituneet henkilöt hyödyntäen yrityksen asiakkuudenhallintajärjestelmää (CRM). Ennen tätä listausta vakuutuskannasta tehtiin tekninen ajo, joka päivitti yrittäjien nykyisen työtulon tason järjestelmään. Tämän ajon toteutuksen toteuttivat CRM -järjestelmän asiantuntija sekä vakuutustekniikan asiantuntija. Vakuutustekniikan asiantuntijan avustuksella mahdollistui listaus yrittäjien muista tiedoista tutkimusta varten. Nämä tiedot olivat ikä, sukupuoli, vakuutuksen alkamispäivämäärä sekä viimeisin työtulon muutospäivämäärä. Tiedot listattiin Excel- taulukkoon.

Tutkimusryhmien valikoitumisen jälkeen toteutettiin tekstiviestien lähetys. Viestien lähettämisessä käytännön toteutusta hallinnoi kohdeyrityksen Asiakkuudet osaston assistentti. Tekstiviestien lähettäminen toteutettiin Lyyti -nimisellä ohjelmalla, joka on kohdeyrityksen käytössä. Lyyti on ohjelma, jonka avulla yritykset voivat kerätä osallistujatietoja tapahtumia tai asiakastilaisuuksia järjestettäessä sekä voivat hyödyntää ohjelmaa asiakasviestinnässä (Lyyti 2018). Lähetetyistä tekstiviesteistä esimerkkikuvat löytyvät liitteestä 1. Tekstiviestit maksoivat 0,10 euroa kappaleelta. Ryhmälle A lähetettiin yhteensä 998 viestiä, sillä kahden yrittäjän puhelinnumero ei toiminut. Ryhmän A tekstiviesti oli pituudeltaan kolme viestiä, joten kustannuksia tuli yhteensä 299,40 euroa. Ryhmälle B lähetettiin viestejä yhteensä 999, sillä yhden yrittäjän puhelinnumero ei toiminut. Ryhmän B tekstiviesti oli pituudeltaan kaksi viestiä ja kustannuksia tuli yhteensä 199,80 euroa. Tekstiviestikampanjan kokonaiskustannukset olivat 499,20 euroa.

Tekstiviestin lähetyksen jälkeen odotettiin lokakuun loppupuolelle, jolloin ajettiin uudelleen päivitettyt tiedot työtulosta asiakasjärjestelmään. Samalla tarkistettiin myös tiedot yrittäjien viimeisimmästä työtulon muutospäivästä. Tietojen uudelleen tarkistamiseen jätettiin aikaa, koska yrittäjien työtulot eivät muutu automaattisesti järjestelmään, vaan se on manuaalilyötä. Yrittäjäasiakkaiden tekemistä muutoksista tulee ilmoitus asiakaspalveluun ja muutokset saatetaan loppuun vakuutuskäsittelijöiden toimesta. Tähän muutosten päivittämiseen varattiin riittävästi aikaa.

| Ajankohta | Toiminta |
|------------------|---|
| 14.-18.8.2017 | Tekstiviestien sisällön suunnittelu |
| 17.8.2017 | Yrittäjien työtulotietojen päivitys CRM järjestelmään |
| 21.-25.8.2017 | Kohderyhmän haku CRM järjestelmästä |
| 13.9.2017 | Tekstiviestien lähetys yrittäjille |
| 13.9.-27.10.2017 | Työtulomuutosten vastaanottoa ja tietojen päivittämistä asiakaspalvelussa |

| | |
|------------|---|
| 27.10.2017 | Kohderyhmän yrittäjien tietojen päivitys CRM järjestelmään |
| 14.5.2018 | Päivitetty listaus voimassa olevista YEL-vakuutuksista, työtuloista sekä tehdyistä muutoksista tulosten analysointia varten |

Taulukko 3: Tekstiviestituuppauksen toteutusaikataulu

Taulukossa 3 on kuvattu aikataulu tekstiviestituuppauksen toteutuksesta. Taulukossa on huomioitu vain tekstiviestikampanjan käytännön toteutus yrityksessä X.

5.4 Aineiston analyysi

Aineistosta muodostettiin frekvenssit ja muut keskeiset tunnusluvut. Ryhmien sisäistä muutosta tarkasteltiin T-testin avulla ja lisäksi taustamuuttujien yhteyttä työtuloon ja sen muutokseen tarkasteltiin korrelaation avulla. Frekvenssianalyysin avulla esitetään, minkälaista aineistoa on kerätty sekä millaiset ovat tutkimuksen kohderyhmän taustamuuttujat. Frekvenssin kertoo tiettyjen arvojen esiintymisen lukumäärän. (Holopainen, Tenhunen, Vuorinen 2004, 44-45.) Tutkimusryhmille A, B ja C tehtiin frekvenssianalyysi, jonka avulla kuvattiin ryhmien sukupuoli-, ikä- ja työtulotasojen jakaumat. Analyysin avulla kuvataan kohderyhmien taustamuuttujia, sekä saatiin kattava kuva työtulojen tasosta ennen tekstiviestituuppauksen suorittamista.

Tutkimukseen määriteltyä hypoteesia voi testata T-testin avulla. T-testin avulla voidaan testata, poikkeavatko työtulojen keskiarvot ennen tekstiviestin lähettämistä ja sen jälkeen. T-testi testaa, poikkeavatko muuttujan keskiarvot toisistaan kahdessa eri perusjoukon ryhmässä (Miten sukupuoli vaikutti työtulon nostoon). Testauksessa on laskettava keskiarvojen erotus sekä keskiarvojen erotuksen keskihajonta. (Holopainen, Tenhunen, Vuorinen 2004, 223-225.) Tässä tutkimuksessa yrittäjien työtulot ja niiden keskiarvot ovat tärkein tieto sille, onko tekstiviestin lähettämisestä ollut hyötyä. Työtulojen keskiarvot laskettiin ennen ja jälkeen tekstiviestin lähetyksen ja tätä muutosta tarkasteltiin T-testin avulla. Vertailua tehtiin myös eri sukupuolten välillä.

5.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Reliabiliteetti ja validiteetti mittaavat tutkimukset luotettavuutta. Validiteetti kertoo, mitä mitataan ja tutkitaanko tutkimusongelman kannalta oikeita asioita.

Reliabiliteetti mittaa tutkimustulosten pysyvyyttä. Tulosten pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että mikäli tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset. Uusintamittauksia ei usein tehdä opinnäytetöissä tulosten pysyvyyden todistamiseksi. Opinnäytetöissä riittää, että tutkimuksen eri vaiheet on dokumentoitu sekä ratkaisut perusteltu. (Kananen 2011, 118-123.)

Validiteetin, eli pätevyyden mittaamiseen voidaan käyttää erilaisia mittareita. Mittari on validi, mikäli se mittaa sitä, mitä sen pitääkin. Oikealla mittarilla ja mittaamalla oikeita asioita varmistetaan tutkimuksen pätevyys. Opinnäytetyön kohdalla tärkeimmät validiteettia voidaan mitata sisäisen ja ulkoisen validiteetin avulla. Sisäinen validiteetti mittaa syy-seuraus-suhdetta, eli onko X Y:n syy? Ulkoinen validiteetti mittaa tulosten yleistettävyyttä. (Kananen 2011, 121-124.)

Reliabiliteettia vahvistettiin sillä, että kohderyhmä valittiin huolellisesti ja kohderyhmän tiedot pyrittiin saamaan tutkimukseen mahdollisimman ajantasaisina. Satunnaistettuun kontrolloituun kokeeseen haettiin kohdeyrityksen asiakaskannasta ne yrittäjät, joiden työtulo on alle työttömyysturvan rajan. Kohdeyrityksen vakuutuskanta elää kuitenkin päivittäin, joten täydelliseen ajantasaisuuteen on mahdoton päästä tällaisessa tutkimuksessa. Vakuutuskannan muutoksista johtuen, tekstiviestejä lähetettiin muutamalle jo yritystoiminnan päättäneelle yrittäjälle tai sellaisille yrittäjille, joiden työtulo oli jo alkuperäisestä tiedosta muuttunut tai asiointikieli ei ollut oikein. Yritystoiminnan päättäneet yrittäjät otettiin pois lopullisista tuloksista, sillä heidän nollatasoinen työtulo olisi vääristänyt lopputulosta. Ennen tulosten analysointia, poistettiin ryhmistä myös sellaiset yrittäjät, jotka olivat muuttaneet työtulonsa yli työttömyysturvan rajan ennen tekstiviestin lähettämistä. Tutkimuksessa mukana olevat yrittäjät eivät myöskään tiedä olevansa mukana tutkimuksessa, joten heidän käyttäytyminen tekstiviestin suhteen on todellista.

Kohderyhmää tutkiva otos oli tutkimuksessa pyritty saamaan mahdollisimman laajaksi, jotta tulokset olisivat luotettavat sekä yleistettävät. Tutkimuksessa oli mukana yhteensä 3000 yrittäjää, joista 2000:lle lähetettiin tekstiviestit. Tutkimuksessa keskityttiin mittaamaan yrittäjien voimassa olevien YEL-vakuutusten työtulon tasoa, joka on validi mittari tälle tutkimukselle. Työtulon tason avulla voidaan mitata, onko tekstiviestistä ollut hyötyä. Työtulon tason lisäksi validi mittari on työtulon muutosten määrä tekstiviestin lähettämisen jälkeen. Sen avulla voidaan selvittää, kuinka moni yrittäjä on työtuloaan muuttanut viestin vaikutuksesta.

6 Tutkimustulokset

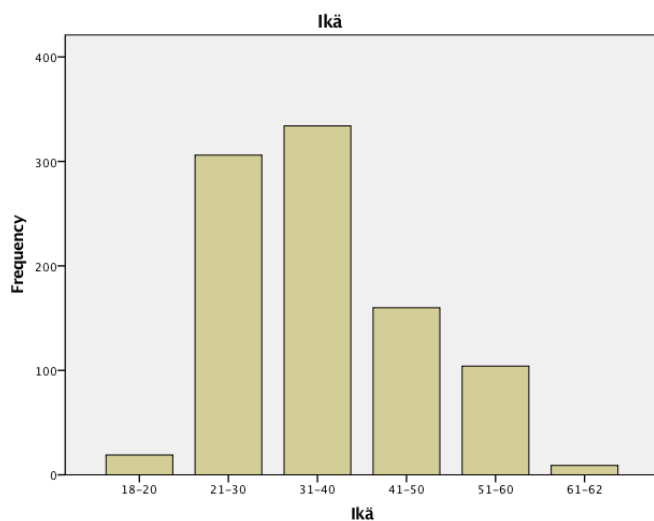
Ennen tulosten analysointia SPSS tilastointiohjelmalla, analyysistä poistettiin yrittäjät, joiden vakuutus oli päättynyt ennen 31.10.2017 tai jotka olivat korottaneet työtuloaan yli

työttömyysturvan rajaan ennen tekstiviestin lähettämistä. Yrittäjien työtuloista, työtulojen muutoksista ja voimassa olevista vakuutuksista saatiin vielä päivitetty listaus 14.5.2018. Näillä perusteilla ryhmästä A poistettiin yhteensä 68 yrittäjää, ryhmästä B poistettiin 83 yrittäjää ja ryhmästä C poistettiin 74 yrittäjää. Ryhmästä A analysoitiin 932 yrittäjää, joista 363 oli naisia ja 569 miehiä. Ryhmästä B analysoitiin 917 yrittäjää, joista 356 oli naisia ja 561 miehiä. Ryhmästä C analysoitiin 925 yrittäjää, joista 353 oli naisia ja 572 miehiä.

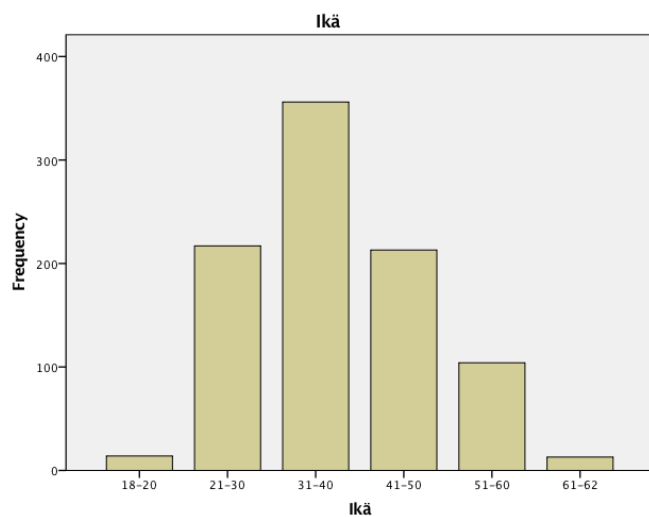
6.1 Tutkimusryhmät

Tutkimusryhmät koostuivat eri ikäisistä nais- ja miesyrittäjistä. Jokaisessa ryhmässä A, B ja C oli naisia noin 38-39% ja miehiä noin 61-62%. Suomessa yleisesti yrittäjistä naisia on noin 34% ja miehiä noin 66% (Eläketurvakeskus 2018c), joten määrät ovat lähellä Suomen yleistä tasoa.

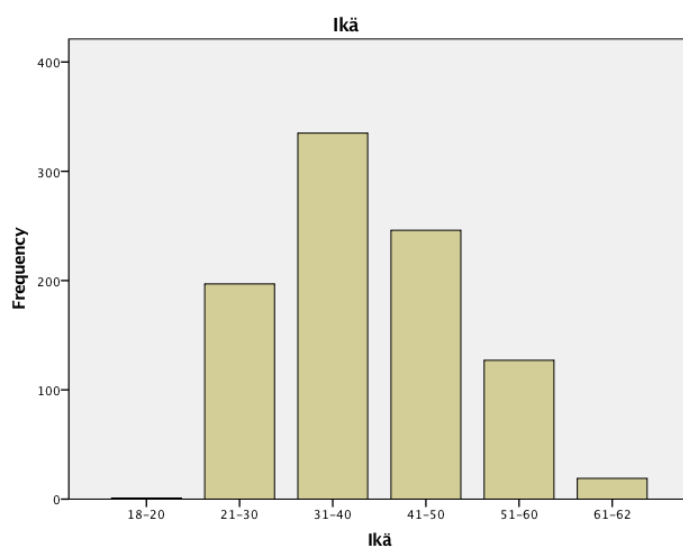
Tutkimusryhmien yrittäjät olivat 18-62-vuotiaista. Keski-ikä oli jokaisessa ryhmässä 35:n ja 39:n vuoden välillä. Suurin ikäryhmä jokaisessa ryhmässä oli 31-40-vuotiaat. Kuvioissa 15 on kuvattu jokaisen ryhmän ikäjakauma ikäryhmittäin.



Ryhmä A, ikäjakauma
 n= 932
 Keski-ikä: 35,9
 18-20: 19 kpl, 2,0%
 21-30: 306 kpl, 32,8%
 31-40: 334 kpl, 35,8%
 41-50: 160 kpl, 17,2%
 51-60: 104 kpl, 11,2%
 61-62: 9 kpl, 1,0%

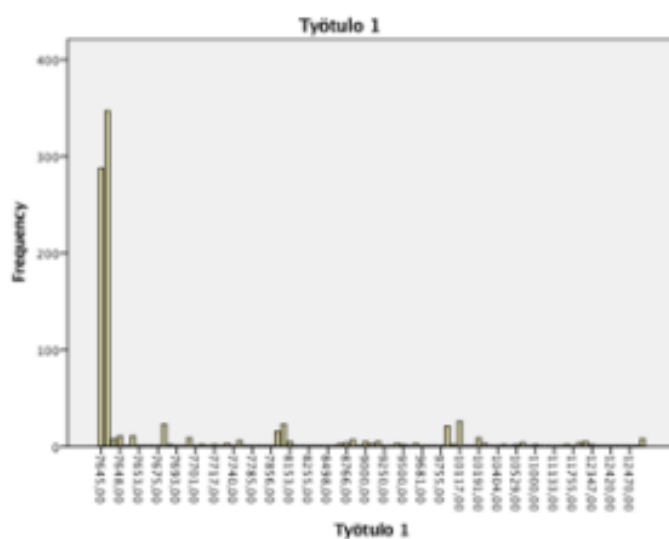


Ryhmä B, ikäjakauma
 n= 917
 Keski-ikä: 37,7
 18-20: 14 kpl, 1,5%
 21-30: 217 kpl, 23,7%
 31-40: 356 kpl, 38,8%
 41-50: 213 kpl, 23,2%
 51-60: 104 kpl, 11,3%
 61-62: 13 kpl, 1,4%

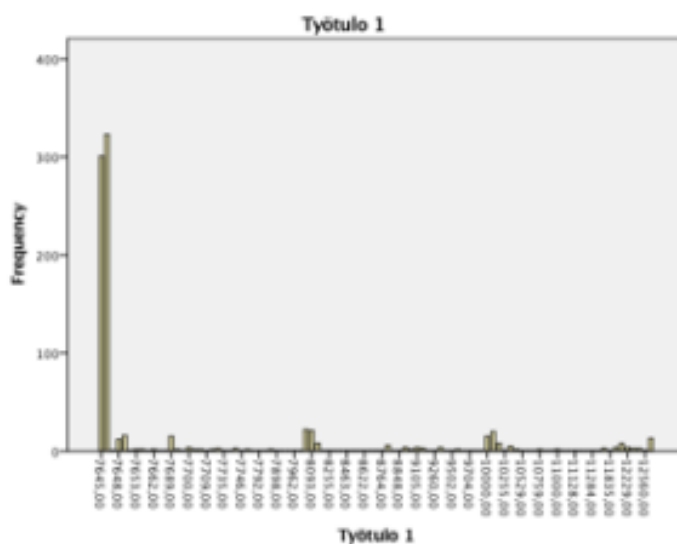


Ryhmä C, ikäjakauma
 n= 925
 Keski-ikä: 39,3
 18-20: 1 kpl, 0,1%
 21-30: 197 kpl, 21,3%
 31-40: 335 kpl, 36,2%
 41-50: 246 kpl, 26,6%
 51-60: 127 kpl, 13,7%
 61-62: 19 kpl, 2,1%

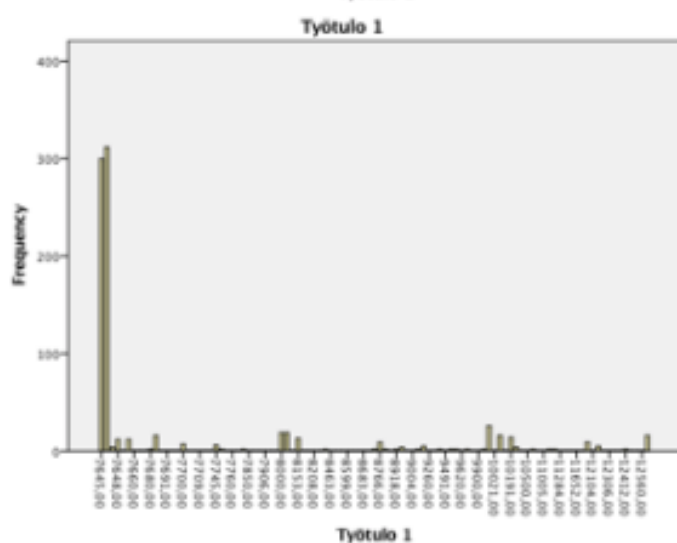
Kuvio 15: Ryhmät A, B ja C ikäjakauma



Ryhmä A työtulo 1
 n= 932
 Keskiarvo: 8 115,01 €/v
 Minimi: 7 645 €/v
 Maksimi: 12 561 €/v



Ryhmä B työtulo 1
 n= 917
 Keskiarvo: 8 140,89 €/v
 Minimi: 7 645 €/v
 Maksimi: 12 561 €/v



Ryhmä C työtulo 1
 n= 925
 Keskiarvo: 8 183,80 €/v
 Minimi: 7 645 €/v
 Maksimi: 12 561 €/v

Kuvio 16: Ryhmät A, B ja C työtulojakauma

Yrittäjien työtulot olivat voimassa alle vuoden 2017 työttömyysturvan rajan 12 564 euroa ja olivat minimissään vuoden 2017 minimitasoa 7 645,25 euroa. Kuviossa 16 on kuvattu ryhmien A, B ja C työtulojakauma. Jokaisessa ryhmässä suurin painotus on työtulotason minimissä tai hieman sen yli. Työtulo 1 kuvaa kuviossa yrittäjien alkutyötulotietoa ennen tekstiviestituuppauksen toteuttamista.

Liitteestä 2 voi nähdä tarkemmat tiedot ryhmien A, B ja C frekvenssianalyseistä.

6.2 Tutkimusryhmien T-testit

Tutkimusryhmien t-testissä suoritettiin toistettujen mittausten t-testi hyödyntämällä ryhmien työtulon 1 ja työtulon 2 keskiarvoja. Taulukossa 4 on kuvattu ryhmien A, B ja C T-testin tulokset. Taulukossa on kuvattu työtulojen 1 ja 2 keskiarvot sekä niiden erojen tilastolliset merkitsevyydet. Tarkemmat tiedot T-testien analyyseistä voi nähdä liitteestä 3.

| | Ryhmä A (n=932) | Ryhmä B (n=917) | Ryhmä C (n=925) |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Työtulo 1, ka. | 8115,01€ | 8140,89€ | 8183,79€ |
| Työtulo 2, ka. | 8421,62€ | 8488,77€ | 8218,68€ |
| Työtulojen erotus, ka. | 306,60€ | 347,87€ | 34,89€ |
| t-arvo | -3,45 | -5,60 | -1,15 |
| Vapautusasteet (df) | 931 | 916 | 924 |
| p-arvo | p < 0.01 | p < 0.00 | p < 0.25 |

Taulukko 4: Ryhmät A, B ja C T-testitaulukko

Taulukosta 4 voidaan havaita, että ryhmä A (n=932) korotti työtuloaan 306,60 eurolla ja tämä muutos on tilastollisesti merkitsevä, $t(931) = -3,45$, $p < 0.01$. Ryhmä B (n=917) korotti työtuloaan 347,87 eurolla ja tämä muutos on tilastollisesti merkitsevä $t(916) = -5,60$, $p < 0.00$. Taulukosta voidaan havaita myös, että ryhmä C (n=925) korotti työtuloaan vain 34,89 eurolla ja tämä muutos ei ole tilastollisesti merkitsevä $t(924) = -1,15$, $p = ns$.

| | Naiset (n=719) | Miehet (n=1130) |
|-----------------------|----------------|-----------------|
| Työtulo 1, ka. | 8102,66€ | 8143,87€ |
| Työtulo 2, ka. | 8435,04€ | 8467,57€ |
| Työtulojen erotus ka. | 332,38€ | 323,69€ |
| t-arvo | -4,27 | -4,37 |
| Vapautusasteet (df) | 718 | 1129 |
| p-arvo | 0.00 | 0.00 |

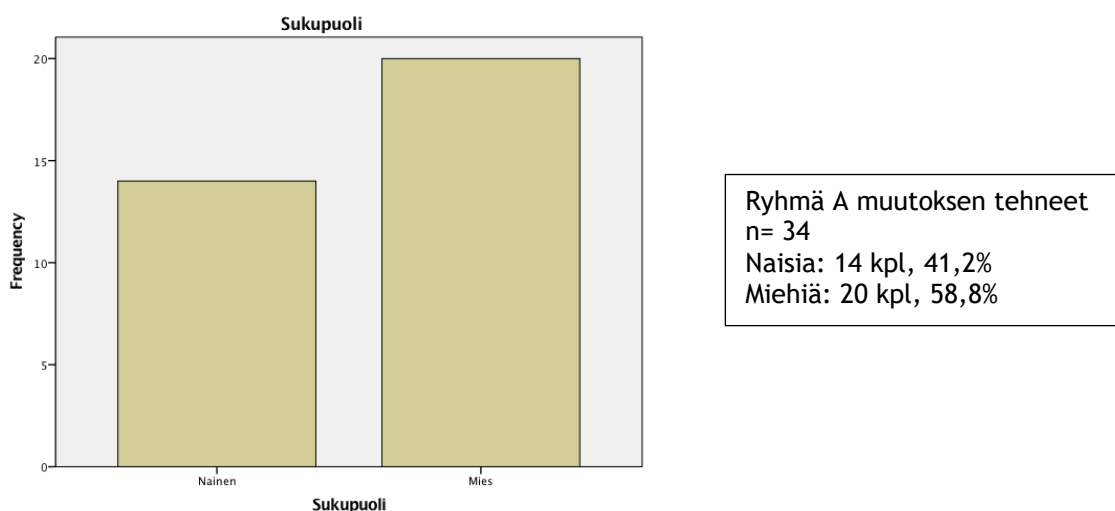
Taulukko 5: Ryhmät A + B T-testitaulukko sukupuolittain

Sukupuolten välistä eroa työtulojen keskiarvojen muutoksessa on huomioitu ryhmien A ja B osalta yhteensä. Taulukosta 5 voidaan havaita, että naiset (n=719) korottivat työtuloaan 332,38 eurolla ja tämä muutos on tilastollisesti merkitsevä, $t(718) = -4,27$, $p < 0.00$. Miehet (n=1130) korotti työtuloaan 323,69 eurolla ja tämä muutos on tilastollisesti merkitsevä $t(1129) = -4,37$, $p < 0.00$.

6.3 Muutoksen tehneet yrittäjät

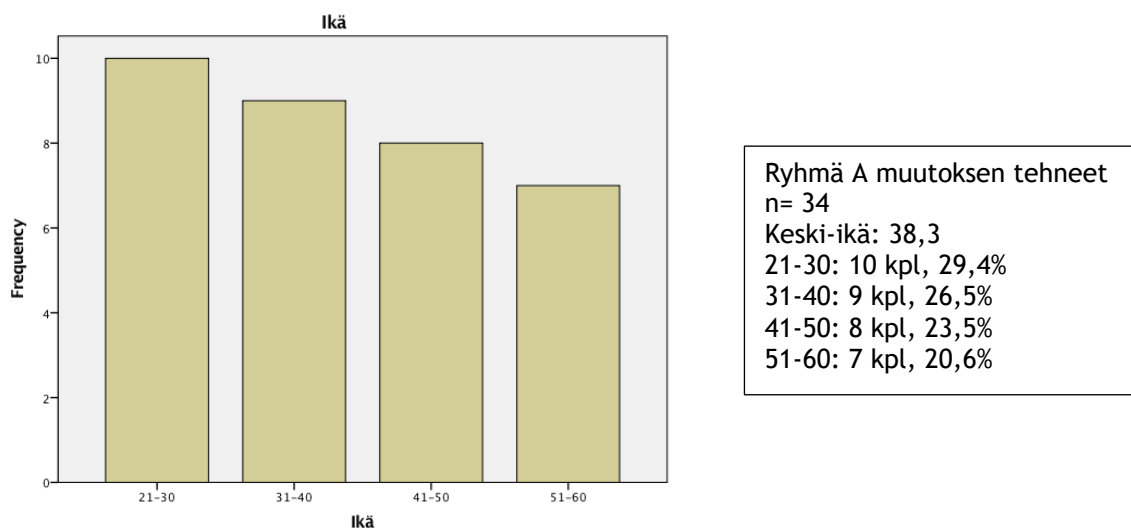
Ryhmälle A lähetettiin personoidut tekstiviestit ja viestejä lähetettiin yhteensä 998 kappaletta. Työtulon muuttaneita oli tässä ryhmässä 34 yrittäjää, joten 3,41% personoidun viestin saaneista reagoi viestiin. Ryhmälle B lähetettiin objektiiviset ja informoivat viestit ja viestejä lähetettiin yhteensä 999 kappaletta. Ryhmästä B työtuloaan muutti 11 yrittäjää, joten 1,10% objektiivisen viestin saaneista reagoi viestiin. Verrokkiryhmässä C ei ollut muutoksen tehneitä kuin vain kaksi yrittäjää, joten ryhmästä muutoksen tehneiden tietoja ei ole analysoitu. Työtuloaan muuttaneiden kohdalla ei ole eroteltu sitä, että onko työtuloa korotettu vai pienennetty. Muutostiedoista on tarkistettu työtulon muutospäivämäärä.

Ryhmästä A muutoksen tehneistä suurin osa oli miehiä. Muutoksen tehneitä miehiä oli 20 kappaletta, eli 58,8%. Naisia muutoksen tehneistä oli 14 kappaletta eli 41,2%. Kuviosta 17 voi nähdä ryhmän A muutoksen tehneiden sukupuolijakauman.



Kuvio 17: Ryhmä A muutoksen tehneet sukupuolijakauma (n=34)

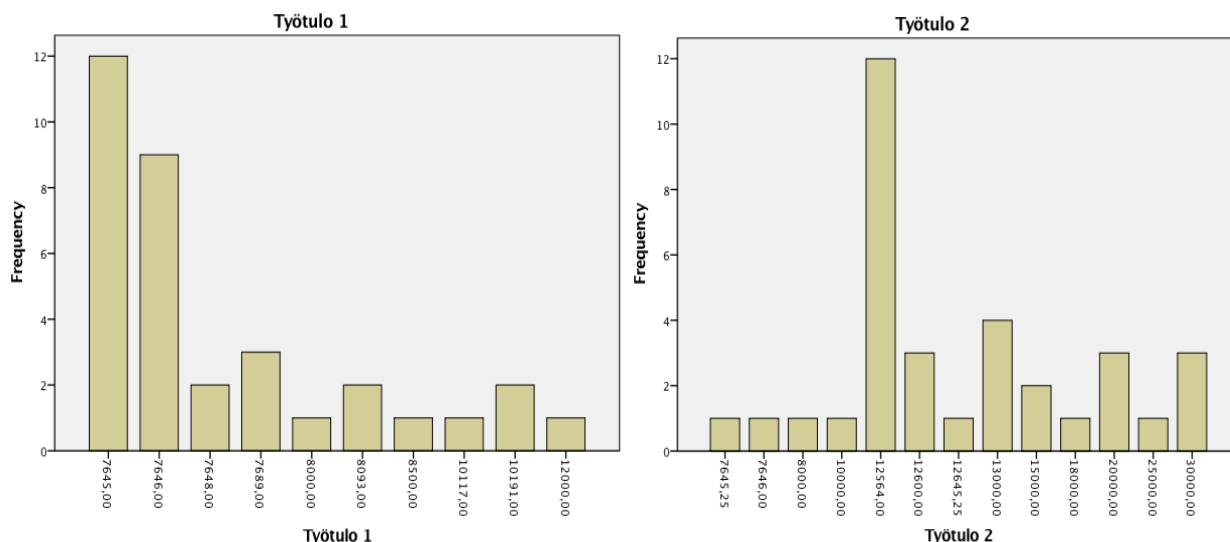
Ryhmästä A muutoksen tehneiden keski-ikä oli 38,3 vuotta. Suurin osa muutoksen tehneistä oli 21-30-vuotiaita, joita oli 10 kappaletta, eli 29,4%. Toiseksi suurin ryhmä oli 31-40-vuotiaat, joita oli 9 kappaletta eli 26,5%. Kaaviosta 11 voi nähdä ryhmän A muutoksen tehneiden ikäjakauman.



Kuvio 18: Ryhmä A muutoksen tehneet ikäjakauma (n=34)

Ryhmän A työtulon muuttaneiden kohdalla työtulojen alkutaso painottui pääsääntöisesti lähelle minimitasoa. Tekstiviestin lähetyksen jälkeen suurin painotus työtulossa on vuoden 2017 työttömyysturvan tasossa 12 564 euroa vuodessa tai sen yli. Kaaviosta 12 voi nähdä

ryhmän A muuttaneiden henkilöiden työtulon tason ennen ja jälkeen tekstiviestin. Työtulo 1 kuvastaa työtuloa ennen tekstiviestin lähetystä ja työtulo 2 tekstiviestin lähetyksen jälkeen.



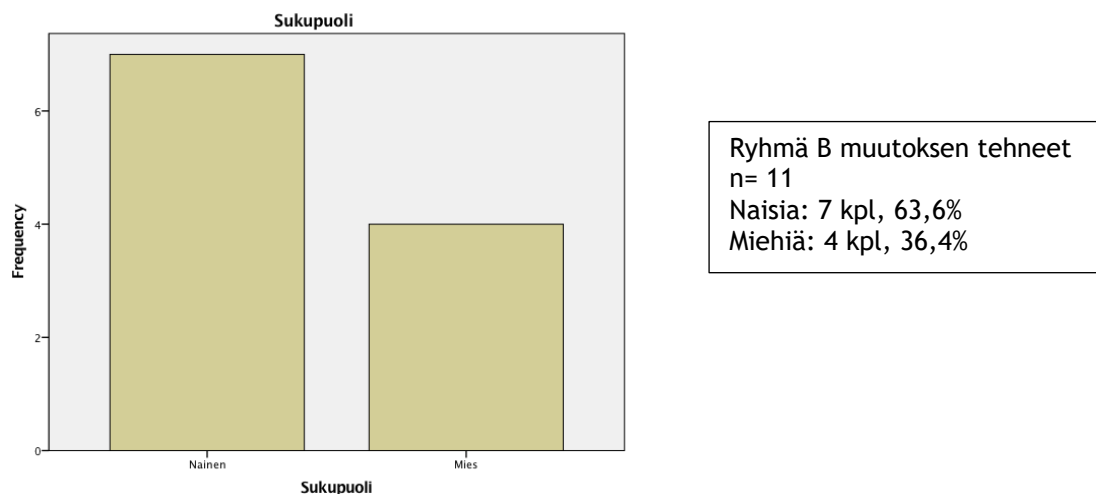
Kuvio 19: Ryhmä A muutoksen tehneet työtulojakaumat (n=34)

Ryhmän A työtuloa muuttaneiden henkilöiden työtulojen keskiarvo oli ennen tekstiviestin lähettämistä 8 061,82 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen työtulojen keskiarvo tässä ryhmässä nousi 14 985,43 euroon vuodessa. Miesten ja naisten työtulojen keskiarvoissa on myös korotusta tekstiviestin lähettämisen jälkeen. Työtuloaan muuttaneiden henkilöiden kohdalla työtulon tason keskiarvo on noussut miesten osalta 6 986,38 euroa ja naisten osalta 6 833,92 euroa.

| Report | | | |
|-----------|----------------|------------|------------|
| Sukupuoli | | Työtulo 1 | Työtulo 2 |
| Nainen | Mean | 7885,7857 | 14719,7143 |
| | N | 14 | 14 |
| | Std. Deviation | 658,06922 | 5086,23348 |
| Mies | Mean | 8185,0500 | 15171,4250 |
| | N | 20 | 20 |
| | Std. Deviation | 1192,75993 | 6542,22346 |
| Total | Mean | 8061,8235 | 14985,4265 |
| | N | 34 | 34 |
| | Std. Deviation | 1006,01390 | 5906,34082 |

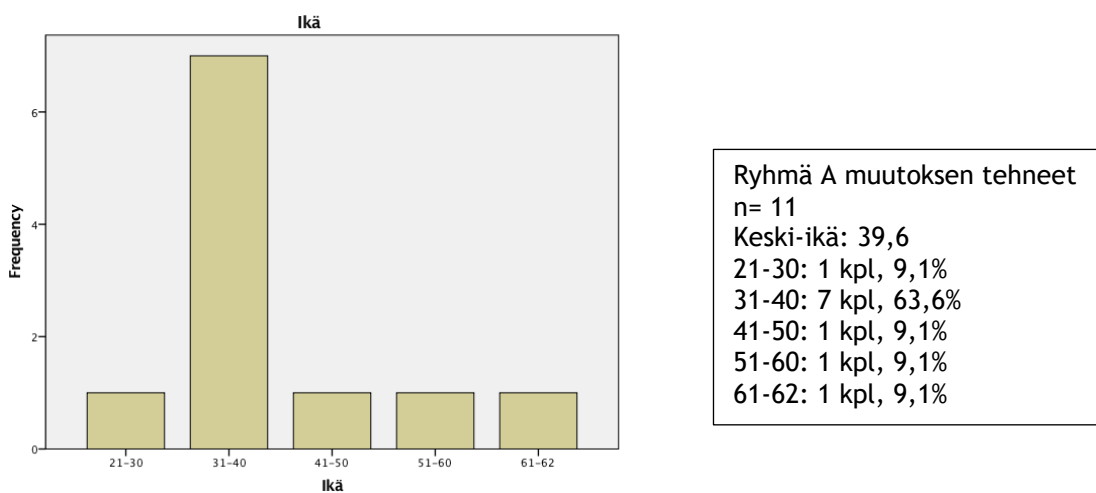
Kuvio 20: Ryhmä A muutoksen tehneiden työtulojen keskiarvot (n=34)

Ryhmästä B muutoksen tehneistä suurin osa oli naisia. Muutoksen tehneitä naisia oli 7 kappaletta, eli 63,6%. Miehiä muutoksen tehneistä oli 4 kappaletta eli 36,4%. Kaaviosta 13 voi nähdä ryhmän B muutoksen tehneiden sukupuolijakauman.



Kuvio 21: Ryhmä B muutoksen tehneet sukupuolijakauma (n=11)

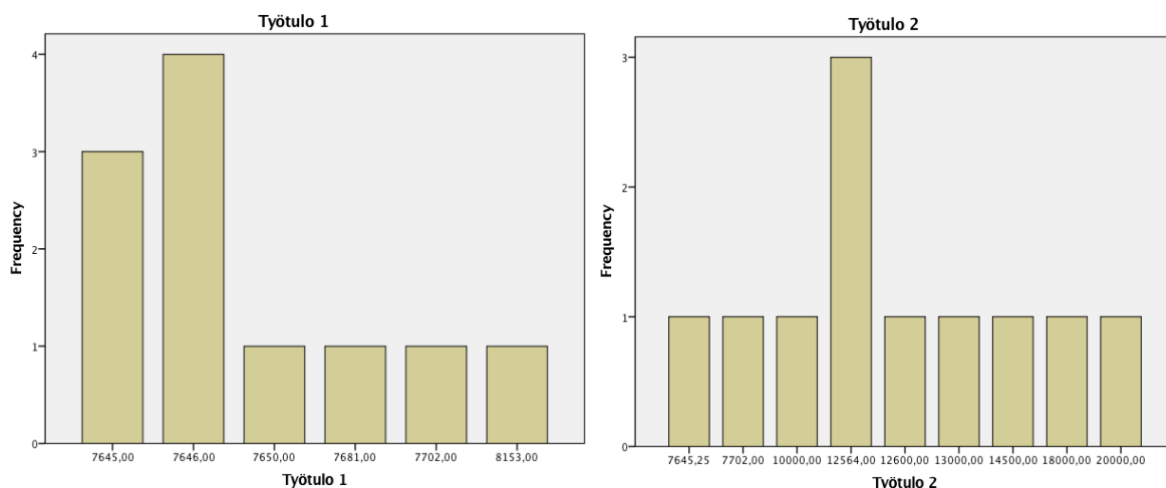
Ryhmästä B muutoksen tehneiden keski-ikä oli 39,6 vuotta. Suurin osa muutoksen tehneistä oli 31-40 vuotiaita, joita oli 7 kappaletta, eli 63,6%. Muista ikäryhmistä muutoksen tehneitä oli saman verran. Kaaviosta 14 voi nähdä ryhmän A muutoksen tehneiden ikäjakauman.



Kuvio 22: Ryhmä B muutoksen tehneet ikäjakauma (n=11)

Ryhmän B työtulon muuttaneiden kohdalla työtulojen alkutaso painottui pääsääntöisesti lähelle minimitasoa. Tekstiviestin lähetyksen jälkeen suurin painotus työtulossa on vuoden 2017 työttömyysturvan tasossa 12 564 euroa vuodessa tai sen yli. Kuviosta 23 voi nähdä

ryhmän B muuttaneiden henkilöiden työtulon tason ennen ja jälkeen tekstiviestin. Työtulo 1 kuvastaa työtuloa ennen tekstiviestin lähetystä ja työtulo 2 tekstiviestin lähetyksen jälkeen.



Kuvio 23: Ryhmä B muutoksen tehneet työtulojakaumat (n=11)

Ryhmän B työtuloa muuttaneiden henkilöiden työtulojen keskiarvo oli ennen tekstiviestin lähettämistä 7700,45 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen työtulojen keskiarvo tässä ryhmässä nousi 12 830,84 euroon vuodessa. Miesten ja naisten työtulojen keskiarvoissa on myös korotusta tekstiviestin lähettämisen jälkeen. Työtuloaan muuttaneiden henkilöiden kohdalla työtulon tason keskiarvo on noussut miesten osalta 5 030 euroa ja naisten osalta 5 187,74 euroa.

| Report | | | |
|--------|----------------|-----------|------------|
| Suku | | Työtulo 1 | Työtulo 2 |
| Nainen | Mean | 7651,2857 | 12839,0357 |
| | N | 7 | 7 |
| | Std. Deviation | 13,21255 | 3857,50725 |
| Mies | Mean | 7786,5000 | 12816,5000 |
| | N | 4 | 4 |
| | Std. Deviation | 245,78107 | 4208,09581 |
| Total | Mean | 7700,4545 | 12830,8409 |
| | N | 11 | 11 |
| | Std. Deviation | 151,26491 | 3773,69417 |

Kuvio 24: Ryhmä B muutoksen tehneiden työtulojen keskiarvot (n=11)

| | |
|------------------------|----------------------|
| | Ryhmä A + B (n=1842) |
| Työtulo 1, ka. | 8162,43€ |
| Työtulo 2, ka. | 8353,14€ |
| Työtulojen erotus, ka. | 190,70€ |
| t-arvo | -5,50 |
| Vapautusasteet (df) | 1841 |
| p-arvo | p < 0.00 |

Taulukko 6: Ryhmät A + B T-testitaulukko (n= 1842)

Taulukosta 6 voidaan havaita, että ryhmä A+B (n=1842) korotti työtuloaan 190,70 eurolla ja tämä muutos on tilastollisesti merkitsevä, $t(1841) = -5,50$, $p < 0.00$.

6.4 Vaikutus maksutuloon

YEL-vakuutusmaksu lasketaan Sosiaali- ja terveysministeriön joka vuosi vahvistaman maksuprosentin mukaan yrittäjän YEL-vakuutukseensa määrittelemästä työtulosta. (Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma 2018a.) Vaikutus maksutuloon voidaan laskea työtulojen 1 ja 2 keskiarvosta ryhmien keskimääräisen maksuprosentin avulla. Laskelman avulla voidaan tarkastella maksutulon vaikutusta keskimääräisesti per yrittäjä.

Maksuprosentin avulla voidaan laskea vakuutusmaksujen taso vuodessa, olettaen että vakuutus on voimassa. Laskelmassa ei ole huomioitu vakuutusmaksuprosentin vaikutusta. Vakuutusmaksun määrä on laskettu maksut per vuosi 1.7. tasossa. Kuviossa 22 on ryhmien A, B ja C maksuprosenttien keskiarvot.

| Maksuprosentti | | | Maksuprosentti | | | Maksuprosentti | | |
|----------------|---------|---------|----------------|---------|---------|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 932 | N | Valid | 917 | N | Valid | 925 |
| | Missing | 0 | | Missing | 0 | | Missing | 0 |
| Mean | | 19,6174 | Mean | | 20,1049 | Mean | | 20,8696 |
| Minimum | | 18,80 | Minimum | | 18,80 | Minimum | | 18,80 |
| Maximum | | 25,60 | Maximum | | 25,60 | Maximum | | 25,60 |
| a. Ryhmä A | | | a. Ryhmä B | | | a. Ryhmä C | | |

Kuvio 25: Ryhmä A, B ja C maksuprosenttien keskiarvot

Ryhmän A vakuutusmaksuprosentti on keskimäärin 19,62. Työtulon keskiarvo ennen tekstiviestin lähettämistä oli 8 115,01 euroa vuodessa ryhmässä A. Vakuutusmaksujen määrä on ollut ennen tekstiviestin lähettämistä 1 592,16 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen ryhmän A työtulon keskiarvo oli 8 421,62 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen vakuutusmaksut ovat 1 652,32 euroa vuodessa.

Ryhmän B vakuutusmaksuprosentti on keskimäärin 20,1. Ryhmän työtulon keskiarvo ennen tekstiviestin lähettämistä oli 8 140,89. Vakuutusmaksujen määrä on ollut ennen tekstiviestin lähettämistä 1 636,32 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen ryhmän B työtulon keskiarvo oli 8 488,77 euroa vuodessa. Viestin lähettämisen jälkeen vakuutusmaksut ovat 1 706,24 euroa vuodessa.

Ryhmän C vakuutusmaksuprosentti on keskimäärin 20,87. Ryhmän työtulon keskiarvo ennen tekstiviestin lähettämistä oli 8 183,80 euroa vuodessa. Vakuutusmaksujen määrä on ollut ennen tekstiviestin lähettämistä 1 707,96 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen ryhmän C työtulon keskiarvo oli 8 218,69 euroa vuodessa. Viestin lähettämisen jälkeen vakuutusmaksut ovat 1 715, 24 euroa vuodessa.

Statistics^a

| Maksuprosentti | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 2774 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 20,1961 |
| Minimum | | 18,80 |
| Maximum | | 25,60 |

a. Kaikki

Kuvio 26: Maksuprosenttien keskiarvo, kaikki ryhmät yhteensä

Mikäli tarkastellaan kaikkia ryhmiä kokonaisuutena, saadaan keskimääräiseksi vakuutusmaksuprosentiksi 20,2. Ryhmien A, B ja C työtulon keskiarvo yhteensä ennen tekstiviestin lähettämistä oli 8 146,51 euroa vuodessa. Ennen tekstiviestin lähettämistä vakuutusmaksun taso ennen tekstiviestin lähettämistä on 1 645,60 euroa vuodessa. Viestin lähettämisen jälkeen työtulon keskiarvo muuttui 8 376,15 euroon vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen vakuutusmaksut ovat 1 691,98 euroa vuodessa.

Mikäli tarkastellaan vain tekstiviestin saaneita ryhmiä A ja B kokonaisuutena, saadaan keskimääräiseksi vakuutusmaksuprosentiksi 19,86. Ennen tekstiviestin lähettämistä ryhmien A ja B työtulojen keskiarvo oli 8 127,85 euroa vuodessa. Ennen viestin lähettämistä vakuutusmaksun taso on 1 614,19 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen ryhmien A ja B työtulon tason keskiarvo on ja 8 454,92 euroa vuodessa. Vakuutusmaksun taso on viestin lähettämisen jälkeen 1 679,15 euroa vuodessa.

7 Johtopäätökset

Tässä osiossa käydään ensin läpi tutkimustuloksia hypoteesin näkökulmasta. Tutkimuksen hypoteesi on: ”Tekstiviestin avulla pystytään herättämään kiinnostusta yrittäjän työtuloa kohtaan, ja saada heidät tekemään muutoksia työtuloonsa”. Tämän lisäksi tekstiviestin arvioitiin aktivoivan työtulon muutokseen nuorempia yrittäjiä, joilla työtulo on yleisesti alemmalla tasolla. Hypoteesin lisäksi tehdään johtopäätöksiä eri analyysien osalta ja pohditaan kumpi tekstiviestityyleistä, oli vaikuttavampi. Osiossa pohditaan myös itse tutkimuksen ja tuuppauksen onnistumista käytännössä sekä kehittämistyön jatkamista.

7.1 Johtopäätökset tutkimustuloksista

Työn tavoitteena oli tutkia tekstiviestin vaikuttavuutta tuuppauskeinona yrittäjille ja saada heitä korottamaan työtuloaan suuremmaksi. Tutkimusryhmät vastasivat taustatiedoiltaan melko hyvin yrittäjien yleistä tasoa sukupuolten osalta ja suurimmat ikäryhmät olivat 21-30- ja 31-40-vuotiaat.

Muutoksia ei kappalemääräisesti tullut paljoa suhteessa tutkimusryhmän kokoon. Ryhmien A ja B työtulojen keskiarvossa oli kuitenkin muutosta ja tilastollisesti muutos oli merkitsevä. Muutoksia tehtiin eniten ryhmässä A, jolle lähetettiin personoitu tekstiviesti. Ryhmässä B oli muutoksia huomattavasti vähemmän, mutta ryhmän työtulojen keskiarvon nousu oli tilastollisesti merkitsevä. Mikäli tarkastellaan ryhmiä A ja B yhdessä, oli sukupuolten välillä eroa ja naiset korottivat työtuloaan näissä ryhmissä hieman enemmän. Vertailuryhmässä C oli muutoksia vain muutama ja tämä ryhmä ei saanut tekstiviestiä. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että sosiaaliturvasta muistuttaminen tekstiviestillä voi vaikuttaa yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloaan.

Mikäli tarkastellaan muutosten määriä kappaleina, muutoksia oli eniten ryhmässä A ($n=932$), jolle lähetettiin personoitu tekstiviesti. Muutoksen tehneitä oli ryhmässä A yhteensä 34 kappaletta. Personointi toimi paremmin miehille ja muutoksen tehneistä 20 oli miehiä. Eniten muutoksen tehneitä oli ikäryhmissä 21-30-vuotiaat ($n=10$) ja 31-40-vuotiaat ($n=9$). Ikäryhmissä 41-50- ja 51-60-vuotiaat oli myös muutoksen tehneitä 8 ja 7 kappaletta. Ikäryhmittäin tarkasteltuna muutoksien määrät ovat melko saman tasoisia, joten tällä perusteella ei voi päätellä personoidun tekstiviestin toimivan paremmin nuorempiin yrittäjiin. Merkittävä muutos tapahtui kuitenkin niiden yrittäjien osalta, jotka muutoksen tekivät ryhmässä A. Muutoksen tehneitä yrittäjiä tarkastellessa, tapahtui työtulojen keskiarvossa erittäin huomattavaa muutosta. Ennen tekstiviestin lähettämistä, muutosten tehneiden ryhmässä ($n=34$) työtulojen keskiarvo oli 8 061,82 euroa vuodessa. Työtulon muuttaneiden työtulojen keskiarvo oli tekstiviestin lähettämisen jälkeen 14 985,42 euroa vuodessa.

Työtulon keskiarvon tasoa tarkasteltaessa, muutos oli suurempi ryhmässä B (n=917). Ryhmässä B työtulon muuttaneita oli 11 kappaletta, joista 7 oli naisia. Tästä voi päätellä objektiivisen viestin toimineen paremmin naisiin. Ryhmän B muuttajista suurin osa oli 31-40-vuotiaita, joten nuoremmat yrittäjät olivat aktiivisempia muutoksen teossa tässä ryhmässä. Vaikka muutoksia oli vähemmän ryhmässä B, nousi työtulojen keskiarvo hieman enemmän kuin ryhmässä A. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, että tulosten analysointia varten ryhmään B jäi vähemmän yrittäjiä. Myös ryhmässä B muutoksen tehneitä tarkasteltaessa, tapahtui heidän työtulojen keskiarvossa huomattavaa muutosta. Ennen tekstiviestin lähettämistä, ryhmässä B työtuloa muuttaneiden (n=11) työtulon keskiarvo oli 7 700,45 euroa vuodessa. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen tämän ryhmän työtulojen keskiarvo nousi 12 816,50 euroon.

Vakuutusmaksutuloa tarkasteltaessa, vakuutusmaksutulo nousee, mikäli työtulon taso nousee. Työtulojen keskiarvoja laskiessa tapahtui jokaisessa ryhmässä muutosta ylöspäin. Maksutulon tasoa tarkasteltaessa, ei muutos kuitenkaan ole kovin merkittävä. Maksutulo sai kuitenkin pientä positiivista kasvua, joten vaikutusta tapahtui oikeaan suuntaan. Ryhmissä A ja B maksutulon kasvun määrä oli samaa tasoa, noin 60-70 euroa vuodessa. Maksutulo on laskettu keskiarvona yrittäjää kohden työtuloista muodostuneesta keskiarvosta. Pienin kasvu maksutulossa tapahtui ryhmässä C, jossa työtulojen keskiarvon nousu oli vähäisintä.

Tutkimuskysymyksen ”vaikuttaako sosiaaliturvasta muistuttaminen tekstiviestillä yrittäjien halukkuuteen muuttaa työtuloa?” näkökulmasta, vaikutusta oli ja työtulon keskiarvon nousu oli tilastollisesti merkitsevä. Kokonaisuudessa voidaan päätellä, että tekstiviesteistä oli hyötyä työtulojen korottamiseen. Kaiken kaikkiaan yhteensä 45 yrittäjää reagoi viestiin ja teki muutoksia työtuloonsa. Tekstiviestin vaikutuksen lisäksi tavoitteena on selvittää, onko tekstiviestin sisällöllä ja tyylillä vaikutusta käyttäytymiseen. Kappalemääräisesti personoitu tekstiviesti toimi paremmin, mutta myös objektiivisen viestinnän avulla voidaan saada muutosta aikaiseksi. Työtulon keskiarvon perusteella muutos ei kuitenkaan ollut merkittävästi eroava ryhmien A ja B välillä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen otos vastaa hyvin Suomessa toimivien yrittäjien yleistä tasoa, kun tarkastellaan ikä- ja sukupuolirakennetta tutkimuksen otoksesta. Mikäli otoksen rakenne on verrattavissa populaatioon, voidaan todeta otantaan perustuvan tutkimuksen luotettavuus (Kananen 2008, 86). Ryhmissä A, B ja C oli kuitenkin hieman vaihtelua ikä- ja sukupuolijakaumassa, eivätkä ryhmät olleet täysin identtiset, joka voi vaikuttaa lopputulokseen. Lisäksi myös tutkittavat ryhmät olivat erikokoisia. Ryhmistä jouduttiin poistamaan yrittäjiä, joiden vakuutus oli päättynyt tai jotka olivat muuttaneet työtulonsa työttömyysturvan tasolle ennen viestin lähettämistä. Tästä syystä tilastolliset analyysit tehtiin hieman erikokoisiin ryhmiin.

Tutkimuksessa oli mukana 3000 yrittäjää, joista tekstiviestin sai 1997 yrittäjää. Vastausprosentti viestiin oli ryhmässä A 3,41 ja ryhmässä B 1,10. Suhteessa tutkimusryhmän kokoon, oli vastausprosentit melko pienet. Jotta tuloksia voisi yleistää laajemmin, tulisi tekstiviestituuppaus tehdä uudelleen tai ottaa yrityksessä X jopa vuosittaiseen käyttöön. Vuosittain lähetettävä tekstiviesti voisi tuottaa luotettavampaa tulosta vastaajista ja tekstiviestin vaikuttavuudesta. Yleisesti ottaen tilastollisten analyysien perusteella työtulojen keskiarvossa tapahtui tilastollisesti merkitsevää muutosta ja tässä työssä työtulo oli validi mittari tutkimustulosten analysoinnissa.

7.3 Tuuppauksen vaikutus työtulojen muutokseen

Tekstiviestin lähettämisen jälkeen, muutoksen tehneistä yrittäjistä moni reagoi viestiin heti viestin saatuaan ja teki muutoksen työtuloonsa. Viesti on mahdollisesti vaikuttanut yrittäjien nopeaan päätöksentekoon ja tuupannut heitä muutoksen tekemiseen. Moni taas voi vaatia enemmän aikaa päätöksentekoa varten. Päätöksenteon jaksottamisessa (decision staging) päätöksen tekijä voi tarvita enemmän aikaa päätöstä tehdessään. Erityisesti päätöksenteon jaksottaminen on tyypillistä vaikeampia tai suurempia päätöksiä tehdessä. Tällöin päätöksentekijä haluaa ottaa selvää asioista ja kartoittaa mahdolliset eri vaihtoehdot. (Behavioraleconomics.com 2018) Työtulon korottaminen voi olla yrittäjälle iso päätös ja hänen täytyy pohtia esimerkiksi maksukykyä. Voi myös olla, että yrittäjä haluaa selvittää mitä kaikkea YEL-vakuutus kattaa ja mihin se vaikuttaa. Tällöin työtulon korottamiseen liittyvä päätös voi tulla vasta jälkijunassa. Tekstiviestituuppauksen toteutuksen jälkeen eräs yrittäjä soitti noin kaksi kuukautta viestin saannin jälkeen asiakaspalveluun. Hän kertoi saaneensa viestin ja sanoi, että hän selvitti YEL-vakuuttamiseen liittyviä asioita ja tämän jälkeen päätti korottaa työtuloaan. Voi siis olla, että moni muu yrittäjä toimii samalla tavalla viestin saatuaan ja muutos voi olla mahdollista vasta jopa seuraavana vuonna.

Yksi suurimmista pullonkauloista työtulon muuttamisessa on työtulon muuttamattomuus. Työtulo voi olla yrittäjällä sama vuosia ja tiettyyn vakuutusmaksutasoon on totuttu. Antamalla tärkeää tietoa YEL-vakuutuksen työtulosta, voidaan pyrkiä vahvistusharhan poistamiseen sekä helpottaa yrittäjää poistumaa status quo tyyppisestä tilasta. Oikea ajantasainen tieto antaa yrittäjälle näkökulmaa vakuuttamiselle ja voi olla hyvä peruste, miksi työtuloa kannattaa muuttaa. Myös selkeän ja ymmärrettävän viestinnän avulla voidaan pyrkiä parantamaan luottamusta eläkejärjestelmää kohtaan.

Yrittäjät arvostavat eri tahojen kanssa asioidessaan helppoutta. Yrittäjän arki on kiireistä, joten sujuva ja helppo asiointi on heille tärkeää. Tässä tuuppauksessa muutoksen teko pyrittiin tekemään yrittäjille mahdollisimman helpoksi. Päätöksentekoa helpottamaan annettiin myös oletusarvo, johon pyrittiin yrittäjiä saamaan työtulo korotettua. Suurin osa

työtuloaan muuttaneista turvautuikin annettuun oletusarvoon, mutta muutoksia tehtiin myös korkeampiin työtulon tasoihin.

7.4 Kehittämistyön jatkaminen

Tekstiviestituupaus on mahdollista toistaa yrityksessä X tai tehdä toisessa samankaltaisessa yrityksessä. Tutkimuksen vaiheet on dokumentoitu työhön riittävällä tarkkuudella ja tutkimus voidaan toistaa perustuen annettuihin tietoihin. Tutkimuksen uusiminen toisi myös lisää luotettavuutta tutkimustuloksiin. Mikäli tutkimus uusitaan, on hyvä pohtia, onko tutkittavien yrittäjien rajaukseen tarve tehdä tarkennusta ja onko YEL-vakuuttamisessa erityisiä piirteitä tai haasteita, joita halutaan tutkia. Tarkemmin tutkittavia haasteita voisivat olla nuorten yrittäjien alivakuuttaminen tai pitkään voimassa olleiden vakuutuksien työtulojen muuttamattomuus. Kohderyhmän muutokset voivat myös vaikuttaa tutkimuksen hypoteesiin ja tutkimuskysymyksiin, jotka on tällöin muokattava sopimaan tutkimukseen. Kohderyhmän muuttuessa on myös hyvä pohtia, onko tutkimuskysymysten muokkaaminen tarpeen.

Samankaltaista tekstiviestituuppausta toteuttaessa on hyvä kiinnittää huomiota muutamiin asioihin. Tekstiviestituuppausta uusittaessa, on hyvä kiinnittää huomiota otokseen mukaan otettaviin YEL-vakuutettuihin yrittäjiin. Mukaan otettavien yrittäjien vakuutuksen voimassaoloaika voi vaikuttaa tuloksiin. Tässä työssä esitetyssä otoksessa ei kiinnitetty huomiota, kuinka kauan vakuutus oli ollut voimassa. Tutkimuksessa oli mukana myös sellaisia yrittäjiä, joiden vakuutus oli ollut alle vuoden voimassa. Nämä yrittäjät ovat usein juuri aloittaneita yrittäjiä ja heille ei välttämättä työtulon muutos ole heti yritystoiminnan alkuvaiheessa ajankohtaista. Työssä pyrittiin myös saamaan yrittäjiä tekemään muutosta työtuloonsa, jonka muuttamattomuus on yksi suurimmista pullonkauloista. Tuuppauksen kohteeksi olisikin hyvä valita sellaisia yrittäjiä, joilla vakuutus on ollut pidempään voimassa ja jotka eivät ole tehneet työtuloonsa muutoksia 2-5-vuoden sisällä. Tällaisen otoksen avulla saisi paremmin tutkittua tekstiviestituuppauksen vaikutusta työtulon muuttamattomuuteen.

Uusintaa pohtiessa on myös hyvä kiinnittää huomiota ajankohtaan, jolloin viesti lähetetään. Tässä työssä ajankohdaksi valikoitui syyskuu. On hyvä pohtia jonkin toisen ajankohdan vaikuttavuutta, jolloin vastausprosentti voisi olla suurempi. Yrittäjät ja yritykset tekevät loppuvuodesta tilinpäätöksiä ja pohtivat tuolloin uutta alkavaa vuotta. Yksi vaikuttavampi ajankohta voisi olla esimerkiksi marras- tai joulukuu, jolloin yrittäjät pohtivat tulevaa vuotta ja tekevät muutoksen mahdollisesti seuraavan vuoden alusta.

Tässä tuuppauksessa hyödynnettiin The Behavioral Insights tiimin (2012) luoman EAST kehyksen keinoja helppous ja kiinnostavuus. Tekstiviestin sisältö tehtiin mahdollisimman selkeäksi ymmärtää ja muutoksen teko oli mahdollista tekstiviestin linkkien avulla sähköisesti

tai puhelimitse. Kiinnostavuutta lisättiin personoinnin avulla. Tekstiviestissä voisi hyödyntää myös muita EAST kehyksen ominaisuuksista. Tekstiviestin sosiaalisuutta voisi lisätä kertomalla viestin sisällössä yrittäjien yleisestä työtulojen keskiarvosta. Sosiaalisuuden avulla yrittäjä voi haluta korottaa työtuloaan korkeammaksi, jotta kuuluisi siihen yleisempään joukkoon yrittäjiä. Kiinnostavuutta ja vetovoimaisuutta tekstiviestiin voisi saada lisäämällä käsittelijän nimi viestin loppuun. Käsittelijän nimi voi alentaa yrittäjän kynnystä olla yhteydessä yritykseen ja se voi myös lisätä viestin persoonallisuutta. Käsittelijän nimi viestissä voi myös antaa vastaanottajalle sellaisen tunteen, että hänestä pidetään henkilökohtaisesti huolta. Ajankohdan valitseminen on myös tärkeää ja toimivimman ajankohdan saa selville vain testaamalla eri ajankohtien vaikuttavuutta. Kun toimiva ajankohta tekstiviestin lähettämiselle löytyy, on tuupaus toteutettu oikea-aikaisesti. Tämä työ antaa viitteitä myös muiden toimialojen viestinnän kehittämiseen tekstiviestituuppauksen avulla. EAST kehyksen ominaisuuksista löytyy eri vaihtoehtoja, joita yritykset voivat hyödyntää toimialalle parhaiten sopivalla tavalla. Paras ominaisuus löytyy, kun tavoite ja hyödyt yrityksen sekä asiakkaan kannalta on määritelty riittävällä tarkkuudella.

7.5 Pohdintaa

Tekstiviestien sisältö pyrittiin luomaan mahdollisimman helpoksi ymmärtää ja siihen reagoiminen haluttiin tehdä helpoksi. Mikäli yrittäjällä on älypuhelin käytössään, pääsee hän suoraan kännykän antamista linkeistä tekemään muutoksen joko sähköisen palvelun kautta tai puhelimitse asiakaspalvelussa. Muutoksia ei kuitenkaan tullut paljon ja niiden määrä oli hieman pettymys työn tekijälle. Yksi muutoksiin vaikuttava määrä on voinut olla yrityksen X sähköinen asiointipalvelu. Tekstiviestin lähettämisen jälkeen työn tekijä sai tiedon, että sähköisen asiakaspalvelun mobiiliversiossa on kehitystyö kesken. Tästä johtuen mobiiliversion toimivuus ei välttämättä ole ollut täysin sujuva asiakkaiden näkökulmasta. Tämä on voinut olla yksi merkittävä syy sille, miksi muutoksia ei tullut enempää. Sähköistä muutosta tehdessä, käyttäjä olettaa, että palvelu on toimiva. Mikäli muutoksen tekijä on kokenut turhautumista sähköisessä palvelussa asioidessaan, on muutoksen tekeminen voinut jäädä kesken. Toinen syy muutosten vähäiselle määrälle on voinut olla tekstiviestin lähettämisen ajankohta. Syyskuussa lomien jälkeen on yrittäjät voineet olla kiireisiä purkaessaan loman aikana kasautuneita töitä ja viestejä. Eläkevakuutusasiat eivät välttämättä ole olleet prioriteettina tuona ajankohtana. Testaamalla eri ajankohtia voidaankin tarkastella, toimiiko jokin toinen ajankohta paremmin.

Kohderyhmän valintaa haastoivat myös tekniset välineet. Yrityksessä x on käytössä asiakkuudenhallintajärjestelmä (CRM), joka on pääsääntöinen ohjelma asiakaspalvelussa. Tässä järjestelmässä ei vielä kuitenkaan ole kaikkia olennaisia tietoja liittyen yrittäjien YEL-vakuutuksiin ja tiedot eivät ole aina ajan tasalla. Kun kohderyhmää haettiin, saattoi mukaan

tulla sellaisia yrittäjiä, joiden vakuutus oli mahdollisesti jo päättynyt tai jonka työtuloa oli jo muutettu suuremmaksi. Osalla asiakkaista ei myöskään ollut asiointikieli oikein ja tekstiviestin sai myös muutama englanniksi asioiva asiakas. Asiakkuudenhallintajärjestelmästä ei myöskään ollut mahdollista saada kaikkia tarvittavia taustatietoja yrittäjistä. Tästä johtuen kohderyhmän tietojen päivittämiseen käytettiin CRM-ohjelman lisäksi vakuutusteknisen osaston ammattilaisen apua. Nämä haasteet aiheuttivat sen, että kohderyhmässä oli henkilöitä, joille viesti lähti aiheettomasti ja se aiheutti heissä hieman hämmennystä.

Yrityksessä X oltiin tekstiviestikampanjan jälkeen sitä mieltä, että sitä tullaan myöhemmin kokeilemaan uudelleen, kun saadaan toiminnon isot projektit valmiiksi. Vaikka muutosten määrä ei ollut kovin suuri, on tekstiviesti kustannustehokas keino muistuttaa yrittäjiä tärkeistä asioista. Kampanjan uusinta toisi mahdollisuuden testata jonkin toisen ajankohdan vaikutusta. Mikäli tekstiviestiä hyödynnetään myös jatkossa, tulee ottaa huomioon toukokuussa 2018 voimaan tullut uudistettu EU tietosuoja-asetus (EU 2016/679) ja sen tuomat rajoitteet henkilötietojen käytössä.

Kokonaisuutena tekstiviestituuppaus oli kuitenkin onnistunut ja rohkea kokeilu yrityksen X asiakasviestinnässä. Vaikka tavoitteena oli tuupata yrittäjiä korottamaan työtuloaan, toimi viesti myös tiedon välittäjänä. Työeläkeyhtiöt tekevät tärkeää työtä eläkkeistä ja eläkevakuuttamisesta viestimisessä, joten viesti oli hyvä lisä YEL-vakuuttamisesta tiedottamiseen. Viestin saaneet yrittäjät eivät myöskään suhtautuneet negatiivisesti viestiin, vaikka osalle viesti ei ollut ajankohtainen. Viestin saatuaan, moni yrittäjä rohkaistui ottamaan yhteyttä eläkevakuutusyhtiöönsä. Vaikka työtuloa ei välttämättä muutettu, sai yrittäjä hoidettua esimerkiksi rästiin jääneet työntekijöiden TyEL-vakuutusasiansa kuntoon. Viesti voi myös olla monelle yrittäjälle se tarvittu herätys työtulon korottamiseen, jota ei välttämättä ole muistettu tehdä vakuutuksen alkamisen jälkeen. Vaikka moni yrittäjä ei reagoinut heti viestin saatuaan, voi viestin sisältö tuupata yrittäjää muuttamaan työtuloaan myöhemmin.

Suomessa tuuppausta, eli nudge-teoriaan pohjautuvaa päätöksentekoon vaikuttamista ei ole juurikaan tutkittu, joten tämä tutkimus on laajuudessaan ainutlaatuinen. YEL-vakuuttamiseen liittyvät haasteet ovat olleet vuosia tiedossa, mutta käyttäytymistaloustieteen näkökulmasta näitä haasteita ei ole ennen tutkittu ja tämä työ antaa uutta näkökulmaa näiden haasteiden käsittelyyn. Tuuppauksen näkökulmasta yrittäjiä haluttiin tuupata suurempaan työtuloon vedoten parempaan sosiaaliturvaan, eli tuuppausta hyödynnettiin tässä tutkimuksessa asiakkaan parasta ajatellen. ”Nudge for good” on Thalerin ja Sunsteinin (2009) mielestä oikea oppi tuuppauksen hyödyntämiseen. Tämä aate toteutui ja loppujen lopuksi yrittäjälle itselleen jäi se päätös siitä, tekeekö hän muutoksen vai ei.

Lähteet

Painetut

Bazerman, M. & Moore, D. 2009. Judgment in Managerial Decision Making. New York: Wiley.

Forss, M. & Kanninen, O. 2014. Miten testata perustulon vaikutuksia? Kenttäkoekulttuurin lyhyt oppimäärä. Helsinki: Ajatushautomo Tänk.

Gilovich, T. & Griffin, D. & Kahneman, D. 2002. Heuristics and Biases. The Psychology of Intuitive Judgement. Cambridge University Press.

Havakka, P., Niemelä, M. & Uusitalo, H. 2017. Sosiaalivakuutus. Turenki: Hansaprint Oy.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan kirjainpää Ab.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kahneman, D. 2012. Thinking, Fast and Slow. London: Penguin Books Ltd.

Knuuti, J. & Palomurto, M. 2015. Työtulon ja yritystoiminnan verotettavien tulojen suhde ammatin- ja liikkeenharjoittajilla. Teoksessa Salonen, J. (toim.) 2015. Yrittäjien lakisääteinen eläketurva - työurat, työtulot ja rahoitus. Eläketurvakeskuksen raportteja 10/2015. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Rantala, J. & Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. 12. painos. Turenki: Kirjapaino Jaarli Oy.

Poutiainen, E. 2015. Yrittäjän eläkevakuutus käytännössä. Teoksessa Salonen, J. (toim.) 2015. Yrittäjien lakisääteinen eläketurva - työurat, työtulot ja rahoitus. Eläketurvakeskuksen raportteja 10/2015. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy

Salonen, J. (toim.) 2015. Yrittäjien lakisääteinen eläketurva - työurat, työtulot ja rahoitus. Eläketurvakeskuksen raportteja 10/2015. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Tenhunen, S. & Vaittinen, R. 2013. Eläketalous. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Thaler, R. & Sunstein, C. 2009. Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness. New York: Penguin Books.

Tversky, A. & Kahneman, D. 1974. Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. Science, New Series. 185 (4175), 1124-1131.

Sähköiset

AYT Ammatinharjoittajien ja yrittäjien työttömyyskassa. 2018. Viitattu 14.3.2018.
<http://www.ayt.fi/fi/tyottomille/yrittajan-oikeus-tyottomyysspaivarahaan>

Busenitz, L. & Barney, J. 1997. Differences between entrepreneurs and managers in large organizations: Biases and heuristics in strategic decision-making. Viitattu 18.4.2018.
file:///Users/marittavoutilainen/Downloads/1997_JBV_BB_Heuristics.pdf

- Dublin Group. 2013. Nudge Database. Viitattu 24.5.2018.
http://economicspsychologypolicy.blogspot.fi/2013/03/nudge-database_3441.html
- Elinkeinoelämän valtuuskunta. 2018. Yrittäjien määrä 1997-2014. Viitattu 13.3.2018.
<http://www.eva.fi/tyotjatekijat/yritysten-maara-1997-2014/>
- Eläketurvakeskus. 2018a. Eläkejärjestelmän toimijat. Viitattu 15.3.2018.
<https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elakejarjestelman-hallinto-ja-valvonta/elakejarjestelman-toimijat/>
- Eläketurvakeskus. 2018b. Yrittäjän vakuutus perustuu YEL-työtuloon. Viitattu 13.3.2018.
<https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elaketurva/elaketurvan-kattavuus-ja-vakuuttaminen/yel-yrittajat/>
- Eläketurvakeskus. 2018c. YEL-työtulot. Viitattu 13.3.2018.
<https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ennusteet/tilastot/tyoelakevakuutetut/yel-vakuutetut-tyotulot/>
- Eläketurvakeskus. 2018d. Voimassa olevien ja alkaneiden YEL-vakuutusten työtuloista. Viitattu 13.3.2018.
<https://www.etk.fi/wp-content/uploads/Voimassaolevista-ja-alkaneista-YEL-vakuutuksista.pdf>
- Eläketurvakeskus. 2018e. YEL-eläkkeiden kustannusten jako ja YEL:n valtionosuus. Viitattu 22.3.2018.
<https://www.etk.fi/wp-content/uploads/2015/10/k%C3%A4sikirja%20110.pdf>
- Eläketurvakeskus. 2018f. Työntekijän eläkelaki on kattavuudeltaan laajin työeläkelaki. Viitattu 16.5.2018.
<https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elaketurva/elaketurvan-kattavuus-ja-vakuuttaminen/palkansajat/>
- Eläkevakuutusosakeyhtiö Veritas. 2016. Sosiaaliturvamaksut 2016. Viitattu 22.3.2018.
https://www.veritas.fi/sites/default/files/Sosiaalivakuutusmaksut_2016_fi.pdf
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU). 2016/679. Viitattu 4.9.2018.
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.FIN&toc=OJ:L:2016:119:TOC
- Finanssiala ry. 2016. Julkaisut ja tutkimukset 2016. Vakuutustutkimus 2016. Viitattu 14.5.2018.
<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-julkaisu-Vakuutustutkimus-2016.pdf>
- Folksam Vahinkovakuutus Oy. Tapaturmavakuutus uudistui 1.1.2016. Viitattu 14.3.2018.
<https://www.folksam.fi/yritysvakuutukset/tyotapaturma-ja-ammattitautivakuutus/tapaturmavakuutus-uudistui>
- Goldstein, D., Johnson, E., Herrman, A. & Heitmann, M. 2008. Nudge Your Customers Toward Better Choices. Viitattu 5.9.2018.
https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Goldstein3/publication/236302899_Nudge_Your_Customers_Toward_Better_Choices/links/0deec5179295364232000000.pdf
- Haynes, L., Service, O., Goldacre, B. & Torgerson, D. 2012. Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Viitattu 24.4.2018.
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/62529/TLA-1906126.pdf
- Heshmat, S. 2017. What is Behavioral Economics? Psychology Today. Viitattu 15.8.2018.

<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/science-choice/201705/what-is-behavioral-economics>

Kahneman, D. 2003. Maps of Bounded Rationality: Psychology of Behavioral Economics. Viitattu 17.4.2018.

<http://www.econ.tuwien.ac.at/lotto/papers/Kahneman2.pdf>

Kansaneläkelaitos. 2018a. Mikä on työssäoloehto? Viitattu 15.3.2018.

<http://www.kela.fi/mika-on-tyossaoloehto>

Kansaneläkelaitos. 2018b. Kuka voi saada perustoimeentulotukea. Viitattu 15.3.2018.

<http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kuka-voi-saada>

Kauppalehti. 2017. Yrittäjä ansaitsee kunnan eläkkeen. Viitattu 18.4.2018.

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/yrittaja-ansaitsee-kunnan-elakkeen/2jDcfYvc>

Karlan, D., Morten, M. & Zinman, J. 2015. A personal touch in text messaging can improve microloan repayment. Viitattu 4.6.2018.

https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/BSP_vol1no2_Karlan_final.pdf

Kendall, J. 2003. Designing a research project: randomized controlled trials and their principles. Viitattu 24.4.2018.

<http://emj.bmj.com/content/20/2/164>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elo. 2018. YEL-vakuutus. Yrittäjän opas 2018. Viitattu 14.3.2018.

<https://www.elo.fi/-/media/files/vakuuttaminen-esitteet/yel-vakuutus-yrittajan-opas.pdf>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. 2018a. Sosiaalivakuutusmaksut ja rajamäärät. Viitattu 14.3.2018.

<https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/liitetiedostot/sosiaalivakuutusmaksut-ja-rajamaarat.pdf>

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. 2018b. Pikaopas yrittäjän eläkevakuutuksesta. Viitattu 13.3.2018.

<https://www.varma.fi/yrittaja/yel/>

Klarna. 2018. Ominaisuudet. Viitattu 24.5.2018.

<https://www.klarna.com/fi/smooth/>

Lehmuskero, M., Poutiainen, E., Puuperä, E., Ryyänen, E., Salonen, S., Sankala, M. & Vapalahti, K. 2010. Työeläkkeiden kustannusten jako. Eläketurvakeskuksen käsikirjoja 2010:1. Viitattu 22.3.2018.

<https://www.etk.fi/wp-content/uploads/2015/10/k%C3%A4sikirja%2010.pdf>

Ly, K., Mazar, N., Zhao, M. & Soman, D. 2013. A Practitioner's Guide to Nudging. Rotman School of Management. University of Toronto. Viitattu 20.3.2018.

<https://www.rotman.utoronto.ca/-/media/Images/Programs-and-Areas/behavioural-economics/GuidetoNudging-Rotman-Mar2013.pdf>

Lyyti. 2018. Tuoteominaisuudet. Viitattu 7.5.2018.

<https://www.lyyti.com/fi/tuote/ominaisuudet>

OnnistuYrittäjänä.fi 2018. Yrittäjän YEL-vakuutus. Viitattu 13.3.2018.

<https://www.onnistuyrityksena.fi/yrityksen-yel-vakuutus>

Rawson, A., Duncan, E. & Jones, C. 2013. The truth about customer Experience. Viitattu 22.3.2018.

<https://hbr.org/2013/09/the-truth-about-customer-experience>

Salamouris, I. 2013. How overconfidence influences entrepreneurship. Viitattu 18.4.2018.

<https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/2192-5372-2-8>

Salonen, J. 2017. Yrittäjän eläkevakuutuksen viisi ongelmakohtaa. Viitattu 15.5.2018.

<https://www.etk.fi/blogit/yrittajan-elakevakuutuksen-viisi-ongelmakohtaa/>

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M., Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J. & Kirkman, E. 2012. EAST. Four simple ways to apply behavioral insights. The Behavioral Insights Team. Viitattu 14.8.2018.

https://38r8om2xjhl25mw24492dir-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2018. Sosiaaliturvaetuuksien indeksit ja elinaikakerroin. Viitattu 14.3.2018.

<http://stm.fi/vakuutusasiat/indeksit>

Sanders, M. & Groot, B. 2018. Why text? The Behavioral Insights Team. Viitattu 15.8.2018.

<https://www.behaviouralinsights.co.uk/trial-design/why-text/>

Behavioraleconomics.com. 2018. Decision staging. Viitattu 4.9.2018.

<https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/decision-staging/>

Tilastokeskus 2018. Käsitteet. Viitattu 15.8.2018.

<https://tilastokeskus.fi/meta/kas/yritlkm.html>

Työeläkelakipalvelu. 2018a. Yrittäjän vakuuttamisvelvollisuuden ikäraajat ja työtulon vähimmäismäärä. Viitattu 13.3.2018.

https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telp-publishing/vepa/document.faces?document_id=311015&navigation_history=200194#

Työeläkelakipalvelu. 2018b. Yrittäjän vakuutuksen ottaminen. Viitattu 13.3.2018.

https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telp-publishing/vepa/document.faces?document_id=300517

Työeläkelakipalvelu. 2018c. Koontiasiakirja, Yrittäjän työtulo-opas. Viitattu 15.5.2018.

https://www.tyoelakelakipalvelu.fi/telp-publishing/vepa/compilation.faces?folder_id=200649

Työtapaturma- ja ammattitautilaki. 459/2015. Viitattu 14.3.2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150459#Pidp451298224>

Julkaisemattomat

Asiantuntija A & asiantuntija B. 2018. Yritys X. Lakiasiantuntijan ja Markkinointisuunnittelijan sähköpostihaastattelu 16.4.2018.

Hellstén, H. 2017. YEL täytyy uudistaa. Keskustelutilaisuus Yritys X 25.10.2017.

Iisakkala, A. 2017. YEL-vakuuttamisen haasteet. Eläketurvakeskuksen YEL-päivä 7.11.2017.

Paanetoja, J. 2017. Työelämän ilmiöt työoikeuden näkökulmasta. Eläketurvakeskuksen YEL-päivä 7.11.2017.

Salonen, J. 2017. Onko yrittäjän työtulo kohdillaan? Eläketurvakeskuksen YEL-päivä 7.11.2017.

Yritys X. 2017. Vuosikertomus 2017. Viitattu 13.3.2018.

Yritys X. 2017. Vuosi- ja yritysvastuuraportti 2017. Viitattu 4.6.2018.

Yritys X. 2017a. YEL-vakuutettujen kantalista. Ajopäivämäärä 5.1.2017.

Yritys X. 2018a. YEL-vakuutettujen kantalista. Ajopäivämäärä 5.1.2018.

Yritys X. 2018b. Sähköisen asiointipalvelun kävijämäärät. Viitattu 4.6.2018.

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Yrittäjien määrä 1989 - 2014 (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2018)..... | 13 |
| Kuvio 2: YEL-vakuutettujen työtulojen keskiarvot eri kymmenvuotiskäluokissa vuosina 2014-2016 (Eläketurvakeskus 2018c)..... | 15 |
| Kuvio 3: Voimassaolevien YEL-vakuutusten työtulojen jakauma (Eläketurvakeskus 2018d) ... | 16 |
| Kuvio 4: Alkavien YEL-vakuutusten työtulot (Eläketurvakeskus 2018d)..... | 17 |
| Kuvio 5: Yritys X, YEL-vakuutusten työtulojen keskiarvot vuosina 2016-2017 (Yritys X 2017a; Yritys X 2018a) | 18 |
| Kuvio 6: Yritys X, YEL-vakuutusten työtulojen keskiarvot ikäryhmittäin vuonna 2016 (Yritys X 2017a) | 19 |
| Kuvio 7: YEL:n eläkemeno ja valtion osuus vuosina 1990-2015 (Eläketurvakeskus 2018e) | 20 |
| Kuvio 8: Kolme kognitiivista systeemiä (Kahneman 2003) | 22 |
| Kuvio 9: Työtulon ja verotettavan ansiotulon suhde sukupuolen ja iän mukaan ammatin- ja liikkeenharjoittajilla vuonna 2013 (Knuuti & Palomurto 2015, 122) | 27 |
| Kuvio 10: YEL-vakuutuksen elinkaari (mukailtu Rawson ym. 2013) | 30 |
| Kuvio 11: Työtulon muuttamisen päätöksentekokartta (Tummansininen = eläkevakuutusyhtiö pystyy toiminnallaan vaikuttamaan, Vaaleansiniset = eläkevakuutusyhtiö ei yksin pysty vaikuttamaan, mutta voi antaa ohjeita sekä tietoa) | 32 |
| Kuvio 12: Esimerkkejä tuuppauksista (Ly ym. 2013, 8) | 36 |
| Kuvio 13: Tekstiviestituuppaus neljän ulottuvuuden mukaan määriteltynä Ly ym. (2013) mukaillen..... | 37 |
| Kuvio 14: Tuuppauksen kehittämisen runko (Ly ym. 2013, 15) | 37 |
| Kuvio 15: Ryhmät A, B ja C ikäjakauma..... | 52 |
| Kuvio 16: Ryhmät A, B ja C työtulojakauma..... | 53 |
| Kuvio 17: Ryhmä A muutoksen tehneet sukupuolijakauma (n=34) | 56 |
| Kuvio 18: Ryhmä A muutoksen tehneet ikäjakauma (n=34) | 56 |
| Kuvio 19: Ryhmä A muutoksen tehneet työtulojakaumat (n=34) | 57 |
| Kuvio 20: Ryhmä A muutoksen tehneiden työtulojen keskiarvot (n=34)..... | 57 |
| Kuvio 21: Ryhmä B muutoksen tehneet sukupuolijakauma (n=11)..... | 58 |
| Kuvio 22: Ryhmä B muutoksen tehneet ikäjakauma (n=11) | 58 |
| Kuvio 23: Ryhmä B muutoksen tehneet työtulojakaumat (n=11) | 59 |
| Kuvio 24: Ryhmä B muutoksen tehneiden työtulojen keskiarvot (n=11) | 59 |
| Kuvio 25: Ryhmä A, B ja C maksuprosenttien keskiarvot | 60 |
| Kuvio 26: Maksuprosenttien keskiarvo, kaikki ryhmät yhteensä | 61 |

Taulukot

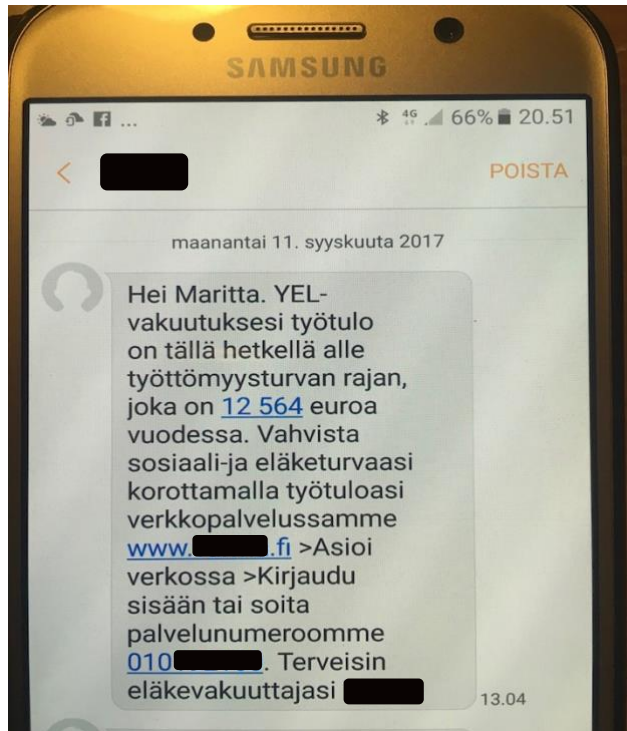
| | |
|--|----|
| Taulukko 1: Työeläkelajit..... | 11 |
| Taulukko 2: Satunnaistetun kontrolloidun kokeen askeleet (Haynes ym. 2012, 5)..... | 45 |
| Taulukko 3: Tekstiviestituuppauksen toteutusaikataulu..... | 49 |
| Taulukko 4: Ryhmät A, B ja C T-testitaulukko | 54 |
| Taulukko 5: Ryhmät A + B T-testitaulukko sukupuolittain | 55 |
| Taulukko 6: Ryhmät A + B T-testitaulukko (n= 1842)..... | 60 |

Liitteet

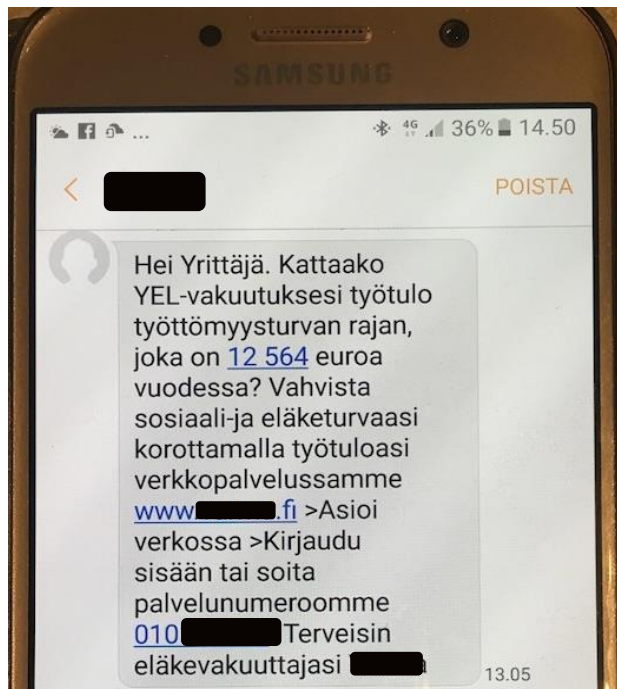
| | |
|--|----|
| Liite 1: Kuvat tekstiviesteistä ryhmille A ja B..... | 76 |
| Liite 2: Frekvenssianalyysit ryhmille A, B ja C | 77 |
| Liite 3: T-testit | 80 |
| Liite 4: Muutoksen tehneet yrittäjät ryhmät A ja B | 82 |
| Liite 5: Maksuprosentit | 84 |

Liite 1: Kuvat tekstiviesteistä ryhmille A ja B

Ryhmä A, personoitu viesti



Ryhmä B, objektiivinen viesti ja informoiva viesti



Liite 2: Frekvenssianalyysit ryhmille A, B ja C

Ryhmä A

Frequencies**Statistics**

| | | Sukupuoli | Ikä | Työtulo 1 |
|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| N | Valid | 932 | 932 | 932 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 1,6105 | 35,9431 | 8115,0139 |
| Minimum | | 1,00 | 18,00 | 7645,00 |
| Maximum | | 2,00 | 62,00 | 12561,00 |

Frequency Table**Sukupuoli**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nainen | 363 | 38,9 | 38,9 | 38,9 |
| | Mies | 569 | 61,1 | 61,1 | 100,0 |
| | Total | 932 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics**Ikä**

| | | |
|---------|---------|--------|
| N | Valid | 932 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 3,0547 |
| Minimum | | 1,00 |
| Maximum | | 6,00 |

Ikä

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 18-20 | 19 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | 21-30 | 306 | 32,8 | 32,8 | 34,9 |
| | 31-40 | 334 | 35,8 | 35,8 | 70,7 |
| | 41-50 | 160 | 17,2 | 17,2 | 87,9 |
| | 51-60 | 104 | 11,2 | 11,2 | 99,0 |
| | 61-62 | 9 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 932 | 100,0 | 100,0 | |

Ryhmä B

Frequencies

Statistics

| | | Sukupuoli | Ikä | Työtulo 1 |
|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| N | Valid | 917 | 917 | 917 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 1,6118 | 37,6816 | 8140,8931 |
| Range | | 1,00 | 43,00 | 4916,00 |
| Minimum | | 1,00 | 19,00 | 7645,00 |
| Maximum | | 2,00 | 62,00 | 12561,00 |

Frequency Table

Sukupuoli

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nainen | 356 | 38,8 | 38,8 | 38,8 |
| | Mies | 561 | 61,2 | 61,2 | 100,0 |
| | Total | 917 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics

Ikä

| | | |
|---------|---------|--------|
| N | Valid | 917 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 3,2345 |
| Range | | 5,00 |
| Minimum | | 1,00 |
| Maximum | | 6,00 |

Ikä

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 18-20 | 14 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | 21-30 | 217 | 23,7 | 23,7 | 25,2 |
| | 31-40 | 356 | 38,8 | 38,8 | 64,0 |
| | 41-50 | 213 | 23,2 | 23,2 | 87,2 |
| | 51-60 | 104 | 11,3 | 11,3 | 98,6 |
| | 61-62 | 13 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| | Total | 917 | 100,0 | 100,0 | |

Ryhmä C

Statistics

| | Sukupuoli | Ikä | Työtulo 1 |
|---------|-----------|--------|-----------|
| N | Valid | 925 | 925 |
| | Missing | 0 | 0 |
| Mean | | 1,6184 | 39,2832 |
| Range | | 1,00 | 42,00 |
| Minimum | | 1,00 | 20,00 |
| Maximum | | 2,00 | 62,00 |

Frequency Table

Sukupuoli

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Nainen | 353 | 38,2 | 38,2 | 38,2 |
| Mies | 572 | 61,8 | 61,8 | 100,0 |
| Total | 925 | 100,0 | 100,0 | |

Statistics

Ikä

| | | |
|---------|---------|--------|
| N | Valid | 925 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 3,3870 |
| Range | | 5,00 |
| Minimum | | 1,00 |
| Maximum | | 6,00 |

Ikä

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18-20 | 1 | ,1 | ,1 | ,1 |
| 21-30 | 197 | 21,3 | 21,3 | 21,4 |
| 31-40 | 335 | 36,2 | 36,2 | 57,6 |
| 41-50 | 246 | 26,6 | 26,6 | 84,2 |
| 51-60 | 127 | 13,7 | 13,7 | 97,9 |
| 61-62 | 19 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| Total | 925 | 100,0 | 100,0 | |

Liite 3: T-testit

Ryhmä A

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8115,0139 | 932 | 1082,48268 | 35,45790 |
| | Työtulo 2 | 8421,6223 | 932 | 2556,76579 | 83,74965 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 932 | ,062 | ,060 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2 – tailed) |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|------------|--------|-----|-------------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | Työtulo 1 – Työtulo 2 | -306,60838 | 2714,45211 | 88,91484 | -481,10511 | -132,11165 | -3,448 | 931 | ,001 |

Ryhmä B

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8140,8931 | 917 | 1159,14289 | 38,27827 |
| | Työtulo 2 | 8488,7703 | 917 | 1959,77509 | 64,71748 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 917 | ,364 | ,000 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2 – tailed) |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|------------|--------|-----|-------------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | Työtulo 1 – Työtulo 2 | –347,87716 | 1879,45545 | 62,06509 | –469,68345 | –226,07088 | –5,605 | 916 | ,000 |

Ryhmä C

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8183,7989 | 925 | 1184,21665 | 38,93680 |
| | Työtulo 2 | 8218,6897 | 925 | 1410,19502 | 46,36693 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 925 | ,761 | ,000 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | t | df | Sig. (2-tailed) | |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|----------|--------|-----------------|-------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | | | | Upper |
| Pair 1 | Työtulo 1 – Työtulo 2 | -34,89079 | 922,02555 | 30,31601 | -94,38702 | 24,60544 | -1,151 | 924 | ,250 |

Ryhmä A+B naiset

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8102,6634 | 719 | 1085,50677 | 40,48257 |
| | Työtulo 2 | 8435,0471 | 719 | 2053,79798 | 76,59374 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|-----|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 719 | ,235 | ,000 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|------------|--------|-----|-----------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | Työtulo 1 - Työtulo 2 | -332,38366 | 2085,78084 | 77,78650 | -485,09983 | -179,66749 | -4,273 | 718 | ,000 |

Ryhmä A+B miehet

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|------|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8143,8735 | 1130 | 1143,08161 | 34,00463 |
| | Työtulo 2 | 8467,5713 | 1130 | 2413,63235 | 71,80123 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|------|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 1130 | ,173 | ,000 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|------------|--------|------|-----------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | Työtulo 1 – Työtulo 2 | -323,69781 | 2485,13460 | 73,92830 | -468,75011 | -178,64551 | -4,379 | 1129 | ,000 |

Liite 4: Muutoksen tehneet yrittäjät ryhmät A ja B

Ryhmä A

Statistics

| | | Työtulo 1 | Työtulo 2 | Ikä | Sukupuoli |
|----------------|---------|------------|------------|----------|-----------|
| N | Valid | 34 | 34 | 34 | 34 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 8061,8235 | 14985,4265 | 38,3235 | 1,5882 |
| Std. Deviation | | 1006,01390 | 5906,34082 | 11,77496 | ,49955 |
| Variance | | 1012063,97 | 34884861,9 | 138,650 | ,250 |
| Range | | 4355,00 | 22354,75 | 37,00 | 1,00 |
| Minimum | | 7645,00 | 7645,25 | 22,00 | 1,00 |
| Maximum | | 12000,00 | 30000,00 | 59,00 | 2,00 |

Sukupuoli

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nainen | 14 | 41,2 | 41,2 | 41,2 |
| | Mies | 20 | 58,8 | 58,8 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Ikä

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21-30 | 10 | 29,4 | 29,4 | 29,4 |
| | 31-40 | 9 | 26,5 | 26,5 | 55,9 |
| | 41-50 | 8 | 23,5 | 23,5 | 79,4 |
| | 51-60 | 7 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Ryhmä B

Statistics

| | | Sukupuoli | Työtulo 1 | Työtulo 2 | Ikä |
|----------------|---------|-----------|-----------|------------|----------|
| N | Valid | 11 | 11 | 11 | 11 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 1,3636 | 7700,4545 | 12830,8409 | 39,6364 |
| Std. Deviation | | ,50452 | 151,26491 | 3773,69417 | 11,41291 |
| Variance | | ,255 | 22881,073 | 14240767,7 | 130,255 |
| Range | | 1,00 | 508,00 | 12354,75 | 36,00 |
| Minimum | | 1,00 | 7645,00 | 7645,25 | 25,00 |
| Maximum | | 2,00 | 8153,00 | 20000,00 | 61,00 |

Sukupuoli

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nainen | 7 | 63,6 | 63,6 | 63,6 |
| | Mies | 4 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

Ikä

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 21-30 | 1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | 31-40 | 7 | 63,6 | 63,6 | 72,7 |
| | 41-50 | 1 | 9,1 | 9,1 | 81,8 |
| | 51-60 | 1 | 9,1 | 9,1 | 90,9 |
| | 61-62 | 1 | 9,1 | 9,1 | 100,0 |
| | Total | 11 | 100,0 | 100,0 | |

A + B t-testi

T-Test

Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|-----------|-----------|------|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Työtulo 1 | 8162,4392 | 1842 | 1171,67956 | 27,30009 |
| | Työtulo 2 | 8353,1435 | 1842 | 1710,94196 | 39,86488 |

Paired Samples Correlations

| | | N | Correlation | Sig. |
|--------|-----------------------|------|-------------|------|
| Pair 1 | Työtulo 1 & Työtulo 2 | 1842 | ,522 | ,000 |

Paired Samples Test

| | | Paired Differences | | | | t | df | Sig. (2-tailed) | |
|--------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|------------|--------|-----------------|-------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | | | | Upper |
| Pair 1 | Työtulo 1 - Työtulo 2 | -190,70431 | 1486,17863 | 34,62790 | -258,61840 | -122,79022 | -5,507 | 1841 | ,000 |

Liite 5: Maksuprosentit

Ryhmä A

Frequencies

Statistics^a

| Maksuprosentti | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 932 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 19,6174 |
| Minimum | | 18,80 |
| Maximum | | 25,60 |

a. Ryhmä A

Maksuprosentti

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18,80 | 752 | 80,7 | 80,7 | 80,7 |
| 19,97 | 54 | 5,8 | 5,8 | 86,5 |
| 20,57 | 1 | ,1 | ,1 | 86,6 |
| 24,10 | 101 | 10,8 | 10,8 | 97,4 |
| 25,60 | 24 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| Total | 932 | 100,0 | 100,0 | |

Ryhmä B

Statistics^a

| Maksuprosentti | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 917 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 20,1049 |
| Minimum | | 18,80 |
| Maximum | | 25,60 |

a. Ryhmä B

Maksuprosentti

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18,80 | 669 | 73,0 | 73,0 | 73,0 |
| 19,66 | 1 | ,1 | ,1 | 73,1 |
| 19,97 | 43 | 4,7 | 4,7 | 77,8 |
| 21,16 | 1 | ,1 | ,1 | 77,9 |
| 23,65 | 1 | ,1 | ,1 | 78,0 |
| 24,10 | 156 | 17,0 | 17,0 | 95,0 |
| 25,60 | 46 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 917 | 100,0 | 100,0 | |

Ryhmä C

Statistics^a

| Maksuprosentti | | |
|----------------|---------|---------|
| N | Valid | 925 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 20,8696 |
| Minimum | | 18,80 |
| Maximum | | 25,60 |

a. Ryhmä C

Maksuprosentti

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18,80 | 547 | 59,1 | 59,1 | 59,1 |
| 18,97 | 1 | ,1 | ,1 | 59,2 |
| 19,69 | 2 | ,2 | ,2 | 59,5 |
| 19,97 | 42 | 4,5 | 4,5 | 64,0 |
| 20,15 | 1 | ,1 | ,1 | 64,1 |
| 20,57 | 1 | ,1 | ,1 | 64,2 |
| 21,89 | 1 | ,1 | ,1 | 64,3 |
| 23,00 | 1 | ,1 | ,1 | 64,4 |
| 23,44 | 1 | ,1 | ,1 | 64,5 |
| 24,10 | 254 | 27,5 | 27,5 | 92,0 |
| 25,60 | 74 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| Total | 925 | 100,0 | 100,0 | |